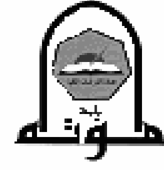


جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات

إعداد الطالب
نعيم عبد الله المنصوري

بإشراف
الدكتور نايل البكور

رسالـــة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليــــــــا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في علم النفس التربوي - قسم علم النفــــــــس

جامعة مؤتة 2012 م

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر

بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب نعيم عبدالله المنصوري الموسومة بـــ:

علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الاساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي.

القسم: علم النفس.

	التوقيع	التاريخ	
د. نائل محمود البكور		2012/12/05	مشرفاً ورئيسا
أ.د. عماد عبدالرحيم الزغول		2012/12/05	عضواً
د. راجي عوض الصرايرة		2012/12/05	عضواً
د. محمد عبدالمجيد المصري		2012/12/05	عضواً

عميد الدراسات العلــيا

أ.د. عبدالفتاح خليفات



مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

الإهداء

إلى من ضحى من أجلي وعلمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلاّ بالصبر والعزيمة والإصرار ... أبي أطال الله في عمره وألبسه ثوب الصحة والعافية...أهديه ثمرة من ثمار غرسه التي قدّم لها الرعاية وطال انتظاره لحظة الحصاد.

إلى من سهرت على راحتي... أهديها قطرة من بحرها العظيم حباً وطاعة وبراً... أمي.

إلى أشقائي وشقيقاتي الأعزاء على قلبي الذين لم يبخلوا عليّ بالدعم المتواصل والتشجيع.

إلى زوجتي الغالية وأبنائي وبناتي حفظهم الله

إلى زملائي في رحلة الدراسة أهديهم هذا العمل.

نعيم المنصوري

الشكر والتقدير

من الوفاء أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلـــى أســـتاذي الفاضـــل الدكتور نائل البكور، الذي مد لي يد العون والمساعدة أثناء إعداد هذه الرســـالة، فكان لملاحظاته القيمة وتوجيهاته الأثر البالغ في تعزيز مـــسيرتي العلميـــة، وأن ترى هذه الرسالة النور، فجزاه الله عني خير الجزاء، وأن ينعم عليـــه بالـــصحة والعافية.

والشكر موصول أيضاً للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي هذه التي ستكون ملاحظاتهم محط اهتمامي وعنايتي لإخراج هذه الرسالة بالشكل الصحيح.

كما يسعدني أن أتوجه بشكري وتقديري إلى أساتذتي الأفاضل الذين أديـــن لهم بالثناء خلال الدراسة التحضيرية وهم أساتذتي في قسم علم النفس في جامعـــة مؤتة.

كما أتقدم بالعرفان الجزيل إلى الأساتذة المحكمين الذين قاموا بتحكـــيم أداة الدراسة. والشكر كذلك لكل من أسهم في إعداد هذه الرســـالة وأخـــص بالـــشكر صديقي الدكتور إبراهيم احمد الطراونة.

نعيم المنصوري

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

علاقة الذكاء العاطفي لمديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات

نعيم عبد الله المنصوري

جامعة مؤتة، 2012

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الذكاء العاطفي لمديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، وعلاقة كل من العمر والخبرة والمؤهل العلمي. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف جرى استخدام مقياسين هما مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس الرضا الوظيفي، طبقت على عينة من المديرين والمديرات والمعلمين والمعلمات في مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك، تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية بلغت (437) مشاركا ومشاركة منهم (70) مديراً ومديرة، و(367) معلما ومعلمة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك قد جاء مرتفعاً، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق في درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي، ولم تسفر النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي تعود لمتغيري العمر، والخبرة، ووجود فروق تعود لمتغير المؤهل العلمي. وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات قد جاء متوسطاً، وعدم وجود فروق بين درجات تقدير المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، ووجود فروق تعود لمتغيري الخبرة والمؤهل التعليمي. كما أكدت النتائج وجود علاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات.

وقد خلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها: أن تقوم إدارة التعليم في منطقة تبوك بإعداد برامج تدريبية وإرشادية للمديرين والمديرات للعمل على تنمية مهارات الذكاء الانفعالي لكلاهما.

Abstract

The Relation of emotional intelligence for Managers and Directors Of Elementary Schools in Tabuk Area With job Satisfaction for Teachers

Naeem al Mansoury

Mu'tah University 2012

The study aimed to Identify The Relation of Emotional Intelligence for Managers and Directors of Elementary Schools in Tabuk Area Job Satisfaction for Teachers. To Achieve The Purpose of The Study Two Scales Were Used, Emotional Intelligence and Job Satisfaction Scale, The Sample Consisted Of (437: 70 Principals, and 367) Teachers.

The Study Concluded A set of Results Including: The Level Of emotional Intelligence to Managers and Directors of Elementary Schools in Tabuk region Came High, and The Results Indicated The Existence of Differences In Degrees of Directors and Managers on A Scale of Emotional Intelligence, and The lack of Statistically Significant Differences Between The scores of Managers and Directors on A Scale of Emotional Intelligence Due to The Variable of Age, Experience, and The Existence of Differences Due to The Variable of Academic Qualification.

The Results Found That The Level of Job Satisfaction Among Teachers Came medium, and The Lack of Differences Between The ratings of Teachers On A scale of Job Satisfaction Due to The Variable of Age, and The Existence of Differences Belonging to The Variables of Experience and Educational Qualification. The study Concluded That There Is A Relationship Between Job Satisfaction Among teachers and Emotional Intelligence in Managers and Directors.

The Study Concluded Two of The most Important: The Department of Education in the Tabuk Region Should Prepare Training Programs and Guidance for Managers and Directors to Work on The Development of Emotional Intelligence Skills for Both.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

تعد عناصر العملية التربوية البشرية (المديرين والمعلمين) اللبنة الأساسية لقيام المدرسة بمهامها، وتحسين أدائها ودورها في المجتمع، وتحقيق أهدافها بشكل عام، وفي الآونة الأخيرة بدأ يدرك المدراء والمديرات أهمية الذكاء العاطفي وخاصة ممن يتبؤون المناصب في أعلى الهرم التنظيمي، وما له من دور في تحسين الأداء والمساهمة في تحسين نوعية القرارات التربوية وسلامتها.

ولقد نال مفهوم الذكاء العاطفي اهتمام العديد من العلماء والباحثين على اختلاف توجهاتهم النفسية والاجتماعية والإدارية، حتى أنه قد تم نشر المئات من المقالات والأبحاث والدراسات عنه خلال الفترة من منتصف التسعينات من القرن الماضي حتى الآن، وأكثر من نصفها تختص بسلوك القادة في المنظمات (Landy, 2005).

ويرجع الانتشار الواسع للدراسات المتعلقة بالذكاء العاطفي خلال فترة وجيزة إلى أنه يساعد القائد على اكتساب مصادر متعددة للقوة والتأثير في سلوك ومخرجات المرؤوسين بما يمكنه من أداء أدواره القيادية وبما ينعكس إيجاباً مستوى رضا المرؤوسين لديه (Humphry, 2002).

وقد برز الاهتمام بالذكاء العاطفي لدى كثير من المؤسسات منها الإدارية والتربوية والأكاديمية انطلاقاً من فلسفة مفادها أن القدرات الانفعالية والاجتماعية تشكل بعداً مهما في الأداء المعرفي، وعمليات التفكير، والسلوك الذي ينعكس على إنتاجية الأفراد وقدراتهم على التكيف، إذ أظهرت نتائج الدراسات فعالية الذكاء العاطفي في تحقيق النجاح في مجالات العمل وعملية التفاعل الاجتماعي والقيادة والعلاقات العام والحياة بشكل عام (Cherniss, 2000).

إن دراسة علاقة الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات تساعد في تهيئة المناخ والبيئة التنظيمية الإيجابية والتي تدفع القائمين على العملية التربوية لأداء أحسن وإنتاجية أعلى، كما تساعد في تعبئة جهود وطاقات المعلمين

وتوجهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة التربوية، وتساعدهم في تحفيز العاملين في المؤسسات التربوية لتحمل قدر أكبر من المسئولية في العمل وبذل جهد أعلى وتضحيات أكبر لتحقيق مستويات أفضل من الأداء، وبالتالي الإسهام بشكل أكثر فاعلية في تحقيق الأهداف العامة لتلك المؤسسات.

2.1 مشكلة الدراسة:

تبرز مشكلة الدراسة من ملاحظة وجود نقص لدى بعض مديرين المدارس في مستوى مهارات الذكاء العاطفي التي قد تؤثر على النجاح في العمل، وتحسين القرارات المتخذة من قبلهم، وتقليص التسرب المدرسي بين المعلمين والطلبة، فانخفاض مستوى الذكاء العاطفي قد يؤدي إلى انخفاض قدرات المديرين على اتخاذ قرارات صحيحة، وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم، مما قد يؤدي إلى فصلهم أو عزلهم، فغالبية المنظمات ومن بينها المدرسة تختار أفرادها على أساس قدراتهم العقلية فقط، وهذا يشكل مشكلة قد تؤثر على مستوى الأداء الكلي للمدرسة، وهذا ما لاحظه غولمان (Golman, 1998) من أن أكثر أسباب التسريح أو الفصل أو الإرغام على الاستقالة ترجع لمشكلات يمكن تصنيفها بأنها عجز في الذكاء العاطفي مثل التصلب، والتعامل الفظ مع الآخرين، وعدم القدرة على ضبط النفس، والمبالغة بالتوقعات، وضعف المهارات الاجتماعية والفشل في بناء شبكة اجتماعية (الخضر، 2006). ومن هنا فإن الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها في منطقة تبوك، وهل يختلف باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي؟.
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك، وهل يختلف باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي؟.
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وأبعاده لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك والرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات؟.

3.1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو علاقة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الأساسية ومديراتها في منطقة تبوك برضا المعلمين والمعلمات الوظيفي.

كما فتتبع أهمية الدراسة من كونها تناولت مفهوماً حديثاً ومهماً نسبياً وهو الذكاء العاطفي، والذي حظي باهتمام الباحثين في مجال علم النفس لأهميته وتأثيره على العديد من أنواع السلوك لدى الإنسان بشكل عام وللمديرين والمديرات بشكل خاص، وكأحد المؤشرات الأساسية للتنبوء بقدرات وإمكانيات الموظفين والمعلمين وخاصة المديرين.

كما تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة جادة للتوصل إلى نتائج علمية تفيد الأكاديميين والطلبة في تجاوز صعوبات عملية التعلم والتعليم، كما أن هذه الدراسة من الدراسات القليلة بحسب علم الباحث التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة في البيئة السعودية ولاسيما في مدينة تبوك. حيث تمثل الدراسة مساهمة وإثراءً في حقلي العلوم الاجتماعية وعلم النفس تحديداً في المملكة العربية السعودية والمكتبة العربية بشكل عام، بما توفره من أدب تربوي موثوق فيه يمكن الرجوع إليه من قبل الباحثين والدارسين بتناولها مفهوم الذكاء العاطفي وربطه بمستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، فعلى حد علم الباحث لم يتم تناول ذلك في أي من الدراسات السابقة على الرغم من تناول مفهوم الذكاء العاطفي بدراسات محدودة جداً إلا أن أي منها لم يتطرق للربط بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، وما سوف تسهم فيه هذه الدراسة من سد فجوة محتملة لم يتطرق لها الباحثين السابقين.

4.1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية ومديراتها في منطقة تبوك.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مـدارس المرحلـة الأساسية في منطقة تبوك.
3. التحقق فيما إذا كان هناك اختلاف في مستوى (الذكاء العـاطفي، الرضـا الوظيفي) لدى مديري ومديرات و(معلمـي ومعلمـات) مـدارس المرحلـة الأساسية بمنطقة تبوك باختلاف ، العمر، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي.
4. التعرف على علاقة الذكاء العاطفي لمديري مـدارس المرحلـة الأساسـية ومديراتها بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات.

5.1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية:

الذكاء العاطفي:

يعرف سالوفي ومابر الذكاء العاطفي بأنه: القدرة على معرفـة الـشخص مشاعره وانفعالاتـه الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفته بمـشاعر الآخـرين، وقدرته على ضبط مشاعره، وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم، وتحفيز ذاتـه لصنع قرارات ذكية (Salovey & Mayer, 1990).

ويعرف إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقيـاس الـذكاء العاطفي المستخدم في الدراسة الحالية.

الرضا الوظيفي:

عرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة العوامل المختلفة المتصلة والتـي مـن شانها جعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه في بدء يومه دون تـذمر كما يتأثر الرضا الوظيفي بعوامل عديدة داخلية كالحاجات و الرغبـات والـدوافع والحوافز وخارجية كالظروف المادية والاجتماعية المحيطة أثناء العمل (الضبعان، 2008).

ويعرف إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها المستجيب علـــى مقيـــاس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية.

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها:

حدود الدراسة:

تم تنفيذ هذه الدراسة ضمن الحدود الآتية:

1. الحد البشري والمكاني: مديري ومـــديرات ومعلمـــي ومعلمـــات مـــدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك .
2. الحد الزماني: خلال الفصل الدراسي الأول للعام 2013/2012.

محددات الدراسة:

يتحدد تعميم نتائج هذه الدراسة بالاتي:

1. تمثيل عينة الدراسة لمجتمعها.
2. دلالات الصدق والثبات لأداتي الدراسة.
3. مدى مناسبة الوسائل الإحصائية المستخدمة للإجابة عن أسئلة الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الاطار النظري:

مفهوم الذكاء العاطفي:

يعتبر مفهوم الذكاء العاطفي حديثاً بالنسبة إلى أنواع الذكاء الأخرى المعروفة منذ فترة طويلة (الذكاء اللغوي، الذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني، الذكاء الجسمي أو الحركي، الذكاء الموسيقي، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الشخصي وذكاء الطبيعة) والتي تم تمحيصها وتدقيقها من قبل الباحثين والمهتمين، ولقد جاء هذا المفهوم كمكمل للنظرة التقليدية للذكاء من خلال تركيزه على الخصائص الوجدانية والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (Dawda & Hart , 2000).

يعرف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية والتي تشمل الوعي بالذات والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص العاطفي واللياقة الاجتماعية (Goleman,1995).

ويعرف ماير وسالوفي (Mayer& Salovey, 1997) الذكاء العاطفي على أنه قدرة الفرد على إدراك انفعالاته للوصول إلى تعميم تلك الانفعالات للمساعدة على التفكير وفهم انفعالات الآخرين ومعرفتها، بحيث يؤدي ذلك إلى تنظيم وتطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات.

كما عرفه أورم (Orme, 2001) على أنه قدرة الفرد على فهم الانفعالات واتخاذ ردود الفعل أو الإجراءات المناسبة.

ويعرف كذلك على أنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية والتي تشمل الوعي بالذات والتحكم في الاندفاعات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص العاطفي واللياقة الاجتماعية، كما عرف على أنه القدرة على التعرف السريع على الاستجابات وردود الأفعال بشكل سريع تجاه المواقف والناس واستخدام العلاقة بطرق فعالة(حسين ، 2005).

ويرى (شعلة، 2005) بأن الذكاء الانفعالي هو قدرة الفرد على الاستخدام الذكي للعواطف، وتكوين علاقات طيبة مع الآخرين، وضبط الانفعالات بما يتناسب مع مشاعر الآخرين، وتوظيفها بطريقة ترفع من فرص نجاحه في الحياة.

وهو مجموعة من القدرات والمعارف الاجتماعية والعاطفية التي تؤثر في قدرة الأفراد الإجمالية في التأقلم بنجاح مع المتطلبات البيئية (Bar-on, 2006).

وهو قدرة الفرد على فهم وإدارة مشاعره وانفعالاته الذاتية ، وقدرته على فهم مشاعر وانفعالات الآخرين، لتحقيق علاقات انفعالية اجتماعية ايجابية تساعده على التكيف السليم في المجتمع الذي ينتمي إليه (الطلالعة، 2007).

وهناك من يعرف الذكاء العاطفي على أنه قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية وتحسين مهارات التواصل والانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتطوير العلاقات الايجابية التي تكفل للفرد والآخرين تحقيق النجاح في شتى جوانب حياتهم (المصدر، 2008).

أن زيادة الاهتمام بمفهوم الذكاء الانفعالي قد يرجع إلى سببين هما: الأول: اختلاف المهارات الانفعالية من فرد لآخر، وذلك نظراً للفروق الفردية والتي لا تستطيع مقاييس الذكاء والشخصية قياسها، والسبب الثاني هناك نتائج متوقعة نظرياً حول علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى مرتفعي الذكاء الانفعالي، مما ينعكس إيجاباً على المواطنة الصالحة. ويميز ماير وسالوفي (Mayer& Salovey, 1997) بين الذكاء الانفعالي كسمة والذكاء الانفعالي كقدرة عقلية. فالذكاء الانفعالي كسمة هو ميول تفضيلية تشبه سمات الشخصية الفاعلية الذاتية الانفعالية، حيث يعبر عن المعتقدات الذاتية وعن القدرات والميول المتعلقة بالانفعالات، وقدرة الفرد على تنظيمها بهدف تحقيق قدر من التوافق، بينما يشار إليه كقدرة من حيث أنه القدرة المعرفية الانفعالية، وبالتالي يمكن تصنيف نماذج الذكاء الوجداني في اتجاهين مختلفين يتبنى كلٌ منهما منهجية بحث ووجهة نظر مختلفة للذكاء الانفعالي ومفهومه، وهما :نماذج القدرات والتي تركز على التفاعل بين

الانفعالات والذكاء بمفهومه التقليدي في وصفها للذكاء الانفعالي، ونماذج السمات أو كما تعرف بالنماذج المختلطة والتي تصف الذكاء الانفعالي في ضوء الـــدمج بـــين القدرات العقلية والميول والنواحي المزاجية والشخصية (عيسى ورشوان، 2006).

وانطلاقاً من ذلك فإن الفرد عقلين هما: العقل الوجداني، والعقل المنطقـــي، وبين هذين العقلين تنسيق رائع، فالمشاعر والأحاسيس تعـــد ضـــرورية للتفكيـــر، والتفكير بدوره ضروري للمشاعر والأحاسيس، وتؤثر الحالة الانفعالية على الحالة العقلية خاصة لدى الأفراد الذين يعانون من درجات مرتفعة من القلـــق، والغـــضب والاكتئاب، وهؤلاء لا يتعلمون بكفاءة، حيـــث أن مـــن يقـــع فريـــسة لمثـــل هـــذه الاضطرابات لا يستطيع استيعاب المعلومات بكفاءة، ولا يستطيع الاستفادة منهـــا، وحين تهاجم الانفعالات التركيز فإنها تعطل القدرة العقلية وخاصة الذاكرة العاملـــة، ممثلا ذلك في القدرة على استحضار المعلومات التي ترتبط بالمهمة التـــي يواجهـــه الفرد (المصدر، 2008).

أبعاد الذكاء العاطفي:

هناك خمسة أبعاد أساسية للذكاء العـــاطفي تناولهـــا كـــل مـــن (Mayer& Salovey, 1993)، و(Golman, 1995)، و(عثمان ورزق، 2002) وهي:

1. **المعرفة الانفعالية**: وتشير إلى قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الجيد فـــي الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنهـــا والـــوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.
2. **تنظيم الانفعالات**: ويشير إلى قدرة الفرد على تنظيم الانفعالات والمـــشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات فـــي صنع أفضل القرارات حتى وان كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات مـــن مرحلة إلى أخرى.
3. **إدارة الانفعالات**: ويشير إلى القدرة على التحكم فـــي الانفعـــالات الـــسلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات بسهولة وكسب الوقت للـــتحكم فـــي

الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات ايجابية وهزيمة القلق، والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية.

4. **التعاطف**: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليا، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفحصوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية.
5. **التواصل الاجتماعي**: ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الاجتماعي في الآخرين، وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يقوم ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالغضب والضيق.

أهمية الذكاء العاطفي:

تتمثل أهمية الذكاء العاطفي في الصلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية النظرية، إذ أن المواقف الأخلاقية الأساسية في الحياة إنما تنبع من قدرات الإنسان الانفعالية الأساسية، ذلك أن الانفعال بالنسبة للإنسان هو (واسطة) العاطفة، وهو شعور يتفجر داخل الإنسان للتعبير عن نفسه في فعل ما (عجين، 2009).

إن الذين يكونون أسرى الانفعال، أي المفتقرون للقدرة على ضبط النفس، إنما يعانون من عجز أخلاقي، فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي أساس الإدارة وأساس الشخصية وأساس مشاعر الإيثار حيث يكمن في التعاطف مع الآخرين ممثلا ذلك في القدرة على قراءة عواطفهم، أما العجز عن الإحساس باحتياج الآخر أو بشعوره بالإحباط فمعناه عدم الاكتراث به(الخوالدة، 2004).

إن النجاح في الأداء أو أماكن العمل في الحياة العامة يعتمد بقدر كبير على الذكاء العاطفي، وقد وجد أن للذكاء العاطفي علاقة كبيرة بالنجاح في العمل، فقدرة الإنسان على التعامل مع المشاعر والعواطف، والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات، تؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل، كما يعد الذكاء العاطفي صفة أساسية في تكوين شخصية المدير الناجح، وذلك لأن القدرة على التأثير في

الآخرين هي الصفة الأهم في الإدارة، ومثل هذه الصفة تحدد في ضـــوء مـــا إذا كانت الصفات الأخرى ستعمل أم لا، إذ أنه لا قيمة للذكاء والقدرة على التخطـــيط إذا لم يكن المدير قادراً على التأثير في الآخرين؟ (العيتي، 2004)

يعد امتلاك الفرد لمهارات الذكاء العاطفي على درجة كبيرة من الأهمية إذ أن الأفراد ذوي القدرات العالية من الذكاء العاطفي هم أكثر نجاحا فـــي حيـــاتهم ولديهم القدرة على تأسيس علاقات شخصية قوية، ويمتلكون مهارات قيادية فعالة، ويمتازون بالنجاح المهني أكثر من نظرائهم ذوي القدرات المنخفـــضة، فارتفـــاع القدرات الانفعالية لدى الفرد تمكنه من اكتساب المهارات الاجتماعية التي تساعده على التعامل مع كافة المواقف الاجتماعية، سيما الطارئة منها، وتزيد تلك القدرات الانفعالية من قدرة الفرد على النجاح في الحياة، وتحمل الضغوط التـــي تفرزهـــا البيئة التي يعيش فيها، فالشخص ذو القدرة الانفعالية المرتفعة يفهم ما يـــدور فـــي نفسه ويعبر عنه بسهولة، كما يفهم الأمور المتعلقة بالآخرين ويتحمـــل الـــضغوط الانفعالية (Bar-on, 2006).

وفي هذا الصدد، تقترح نظرية الذكاء الانفعالي بأن الأفراد الذين لديهم ذكاءً عاطفياً مرتفعاً لديهم القدرة على العمل بشكل جيد مع الآخرين، وهم محل تقـــدير واحترام لكونهم يعملون على تعزيز وتنشيط الذكاء العاطفي لمؤســـساتهم وأمـــاكن عملهم، ويمكن اعتبار الذكاء العـــاطفي مؤشـــراً علـــى النجـــاح المهنـــي للفـــرد (Myers& Tucker, 2005)

نماذج الذكاء العاطفي:

اختلفت الآراء حول الذكاء العاطفي حيث هناك من نظر إليـــه علـــى أنـــه مجموعة المهارات السلوكية، في حين يرى البعض الآخر بأنـــه مجموعـــة مـــن القدرات، وفيما يلي بعض هذه النماذج:

نموذج (جولمان) للذكاء العاطفي:

قدم جولمان نموذج للذكاء العاطفي يعتمد على سمات وخصائص شخـــصية للفرد تشمل قدرات والدوافع الذاتية والنفسية للفرد، وقدم كتابان كان لهمـــا الأثـــر الكبير في نشر هذا المفهوم في الأوساط الأدبية والعلمية، فـــالأول حمـــل عنـــوان

(الذكاء العاطفي) وأصدره عام (1995)، والكتاب الثاني حمل عنوان (العمل مــع الذكاء العاطفي) وأصدره في عام (1998).

يعرف الذكاء العاطفي على أنه مجموعة المهارات العاطفية التي يتمتع الفــرد بها وتلزم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة،وعــرف فــي موضع آخر بأنه القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخــرين وتحفيــز ذاتنا، وعلى إدارة انفعالاتنا وعواطفنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فعــال، وبــين (Goleman, 1995) أن الذكاء العاطفي مكون من خمس مجــالات أو قــدرات أساسية، وهي:

1. الوعي بالذات: ويشير ذلك إلى معرفة الشخص لعواطفه وإحــساسه بهــا واستخدامها للوصل إلى قرارات مناسبة.
2. إدارة الانفعالات: ويشير إلى قدرة الفــرد علــى إدارة أفعالــة وأفكــاره ومشاعره بطريقة متوافقة وبمرونة تحت ظل ظروف ومواقف مختلفة.
3. حفز الذات: ويشير إلى أن الفرد يعتمد على قوة دفع داخلية لتحقيق أهدافه وطموحاته.
4. التعاطف: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم.
5. التفاعل مع الآخرين: وتشير إلى قدرة الفرد على تكــوين علاقــات مــع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية، وإدارتها وبناء روابط اجتماعيــة جيــدة معهم.

نموذج (ماير وسالوفي) للذكاء العاطفي:

اهتم ماير وسالوفي بالجوانب اللامعرفيه للذكاء، فالذكاء العــاطفي حــسب وجهة نظرهما عبارة عن مجموعة من القدرات التي تفسر اختلاف الأفــراد فــي مستوى إدراك وفهم الانفعالات والعواطف، وعــرف (مــاير وســالوفي) الــذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، والتمييز بينهم وان يستخدم هــذه المعلومــات فــي توجيــه ســلوكه وانفعالاته. وفيما بعد عرف (مايروسالوفي) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك

الانفعالات بدقة، وتقويمها والتعبير عنها والقدرة على توليـدها والوصـول إليهـا عندما تسير عملية التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة العاطفية، والقـدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو العاطفي والعقلي للفرد، ولقـد بـين (مـاير وسالوفي) أن الذكاء العاطفي يشمل أربع قدرات أو مكونات، هي:

1. القدرة على الوعي بالانفعالات والتعبير عنها بدقة: وتعني قدرة الفرد على التعبير عن الانفعالات سواء من خلال الحركـات أو ملامـح الوجـه أو الصوت أو الإشارات.
2. القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل عملية التفكير: بحيث يتم توظيـف الانفعالات للمساعدة في زيادة التركيز أو التفكير بشكل إيجـابي وتحـسين التفكير.
3. القدرة على فهم وتحليل الانفعالات: وتعنـي قـدرة الفـرد علـى تحليـل الانفعالات وتسميتها وفهمها وتفسير معناها.
4. القدرة على إدارة الانفعالات: وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وإدارتها وتكـون معينـاً للفـرد لتطـوير علاقاتـه مـع الآخـرين وتحـسينها (Salovey & Mayer, 1990 ؛Mayer & Salovey, 1997).

نموذج (بار-أون) للذكاء العاطفي:

ركز (بار-أون) بتحليله للذكاء العاطفي على آثاره ونتائجه وقال أنه ينتمي إلى ميدان الإمكانيات العقلية والقدرات العاطفية غير المعرفية،وعرفه بأنه تنظـيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تـؤثر فـي قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط. كما عرفه بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد في التكيف مـع المتطلبات البيئية وضغوطها. ولقد حدد (بار-أون) خصائص الذكاء العاطفي تبعـاً لذلك عن طريق مجموعة من السمات والقدرات المرتبطـة بالمعرفـة العاطفيـة والاجتماعية التي تؤثر في قدرتنا الكلية على المعالجة الفعالة لمتطلبـات البيئـة، وأوضح أن الذكاء العاطفي يتكون من خمس كفاءات لا معرفية أو قـدرات كمـا يطلق عليها أحياناً، وهي:

1. كفايات لا معرفية ذاتية (المكونات الشخصية الداخلية): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح،مثل: الوعي الذاتي والتوكيدية وتقدير الذات وتحقيق الذات والاستقلالية.
2. كفايات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص(مكونات العلاقة بين الأشخاص): وهي عبارة عن مجموعة من الكفاءات الاجتماعية التي تساعد الفرد على إقامة علاقات ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين، مثل: التعاطف والمسئولية الاجتماعية والعلاقة بين الأشخاص.
3. كفايات ضرورية للقابلية للتكيف (مكونات القدرة على التوافق): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية التي تساعد الفرد على التكيف الناجح مع واقع الحياة ومتطلبات البيئة المحيطة،مثل: حل المشاكل وإدراك الواقع والمرونة.
4. كفايات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط وضبطها(مكونا إدارة التوتر): وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط ومقاومة الاندفاع وضبط الذات، مثل: تحمل الضغوط والتوتر وضبط الاندفاع.
5. المزاج العام: وهي مجموعة من الكفاءات اللامعرفية الفرعية أو القدرات التي تساعد الفرد على إدراك حالته المزاجية وتغييرها بشكل إيجابي، مثل: السعادة والتفاؤل.

ولقد أعد (بار-أون) أول أداة لقياس الذكاء العاطفي وكانت مصممة للتعرف على تلك الكفاءات اللامعرفية، وأستخدم مقياس تقرير ذاتي مكون من (360) فقرة للتحقق من تلك الكفاءات اللامعرفية الخمسة كما وصفها (بار-أون) (Bar-on, 2006).

نموذج أوريلي: **خريطة الذكاء الانفعالي (The EQ Map)**:

قام أوريلي بتطوير خريطة الذكاء الانفعالي التي تقسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة مكونات أساسية هي: البيئة الحالية والوعي الانفعالي والكفاءات الانفعالية

والقيم والاتجاهات والنتاجات، بالإضافة إلى عشرين مكونا فرعيا منها : ضغوط الحياة مثل: التوتر والرضا عن الحياة والوعي بالذات والتعبيرات الانفعالية والوعي بانفعالات الآخرين والمرونة ومدى الثقة والروابط مع الآخرين والصحة العامة ونوعية الحياة ونوعية العلاقات والأداء الأمثل (المواجدة، 2004).

يتوزع الأفراد على نماذج متنوعة فيما يختص بالانتباه لمشاعرهم والتعامل معها، وهذه النماذج هي:

1. الواعون بالذات: ويمثل الأفراد الذين لديهم الوعي بحالاتهم الانفعالية، والقادرين على التعامل معها ومعالجتها، وهم على يقين بحدودهم، ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ولديهم رؤية إيجابية للحياة والمقدرة على الخروج من الحالات الانفعالية السلبية في أسرع وقت ممكن.
2. الغارقون في انفعالاتهم (المنجرفون): وهم فئة من الأفراد تطغى عليهم انفعالاتهم وهم عاجزون عن تفاديها ، وهم لا يبذلون أي جهد للخروج من انفعالاتهم السلبية ، ويشعرون أنهم ليس لديهم تحكم في حياتهم الانفعالية.
3. المتقبلون: وهذه الفئة لديها رؤية واضحة عن انفعالاتها وتتقبل هذه الانفعالات وأفرادها لا يحاولون تغييرها ، ينقسم المتقبلون إلى قسمين: القسم الأول: يشمل من هم في حالة مزاجية جيدة ، وليس لهم دافع لتغييرها. أما القسم الثاني: فهم على وعي بحالتهم المزاجية، إلا أنهم معرضون للمزاج السيئ ولكنهم يتقبلونه ولا يفعلون أي شيء لتغييره (الخوالدة ، 2004).

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعّد الرضا الوظيفي موضوعا مهما بالنسبة للأفراد والمجتمعات، فرضا للفرد عن مهنته يعّد الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، ذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، إذ يعد النجاح في العمل المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده، وقد يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى، وإذا كانت الكفاءة المهنية تدل على الإعداد المتخصص، والتدريب، والخبرة، فإنها تدل أيضاً على مقدار رضا الفرد عن عمله

وإحساسه بالنجاح والتقدم فيه. ومثل هذا الإحساس مهم للأفراد ولن تستطيع أيـــة مؤسسة أن تؤدي رسالتها على الوجه الأكمل إلا إذا كان العاملون فيهـــا راضـــين عن عملهم ومقتنعين به.

إن الرضا الوظيفي يعدّ من العناصر التي تساعد في الحث على الإنتـــاج، واستمرارية المؤسسة وزيادة فاعليتها وكفايتها، وهذا يعني كون أن المدرسة تعــد من المؤسسات الاجتماعية المسؤولة عن إعداد أفراد المجتمع لــذا ينبغـــي عليهـــا الاهتمام بهذا الموضوع لتأثيره في كل من مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتهـــا. فقــد أكد هزارد على ضرورة التعرف على العوامل المؤدية إلى رضا العاملين للتمكن من تحقيق أهداف المؤسسة (Hazard,1991).

ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه الشعور بالارتياح والقناعة أو الـــسعادة في العمل الذي يؤديه الإنسان، و ينبع هذا الشعور بالارتياح والقناعة مـــن أشـــياء عدة منها العمل نفسه، والظروف المحيطة بالعمل، والعلاقات مع الزملاء، وأنظمة العمل، والراتب، والمكافآت، والترقية، والعلاقة مع الرؤساء والإشراف (النمـــر، 1990).

وفي السياق نفسه يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي بأنه درجة شعور الفرد بمدى تلبية الوظيفة للحاجات التي يرغب في اشباعها (الطراونة، 2001). وتأكيدا لذلك يرى ستيفن (Steven, 2005) أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مجموعـــة عوامل نفسية وبيئية ووظيفية تجعل الفرد مقتنعا بعمله وراض عنه.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تعددت العوامل التي حددها الدارسين والباحثين والتي تـــؤثر علـــى الرضـــا الوظيفي منها: السن، والنوع الاجتماعي، والمستوى التعليمي للموظف، والخبـــرة، ودرجة صعوبة العمل وطبيعة العمل وظروف العمل والاستقرار الوظيفي ونـــوع الإشراف وأوقات العمل والراتب والحوافز وغيرها (Grunfeld, 2005).

وهناك من صنف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى ثلاث مجموعات هي:

1. **عوامل خاصة بالفرد**: تتعلق بخصائص وصفات وشخصية الفرد نفسه من مؤهل علمي وحالة اجتماعية، وجنس، وسن، وخبرة، وقيمة العمل بالنسبة له وحالته النفسية والاجتماعية والصحية وخصائصه الشخصية.
2. **عوامل تنظيمية**: ترتبط بنظام العمل في المؤسسة نفسها من ظروف العمل والتنظيم الإداري والعلاقة بين الرؤساء والعاملين.
3. **عوامل بيئية**: وهي العوامل المرتبطة بالبيئة المحيطة بالعمل مثل توافر الخدمات لمنطقة العمل ونظرة المجتمع للعمل والبيئة الثقافية والمستوى المعيشي والاجتماعي للمجتمع الذي فيه مكان العمل (العمري، 1992).

وعلى الرغم من تفاعل الأبعاد السابقة مع بعضها، إلا إنها تبقى مستقلة عن بعضها البعض مما يؤدي إلى اختلاف رضا العاملين فيما بينهم عن أحد هذه الأبعاد أو على مجموعة منها، وقد يختلف رضا العامل الواحد بين تلك الأبعاد، لذلك على المؤسسات أن تجهد إلى التعرف على الأبعاد التي يتدنى مستوى رضا العاملين عليها وتحديد العوامل المسببة لعدم الرضا والعمل على تقويمها أو تغييرها لرفع مستوى الرضا لدى العاملين (Ibrahim, 1996).

نظريات الرضا الوظيفي:

يصعب على الباحثين والدارسين تناول موضوع الرضا الوظيفي دون تحديد العوامل المسببة له وأبعاده المرتبطة به والمحددة له والمؤثرة عليه ولقد اختلفت النظريات في ذلك، وقد أشار (الطراونة، 2001) إلى ابرز النظريات على النحو الآتي:

1. **نظريات المحتوى (Content Theories)**: ركزت هذه النظرية على مقابلة الاحتياجات والتوقعات من قبل المؤسسة التي يعمل فيها الفرد كعلة وسبب يؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى العامل وإحدى النظريات الهامة بهذه الفئة، نظرية ماسلو للحاجات والتي تعرف بالانجليزية على أنها (Maslow's Needs Theory) والتي وضعها ماسلو عام (1943)، حيث قسم ماسلو الحاجات الإنسانية في مستويين مستوى الحاجات الأولية الذي يسمى المستوى الأدنى وهي الحاجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمن

والحاجة إلى الحب والانتماء. والمستوى الأعلى وتمثله حاجتـــان، الحاجـــة إلى المركز الاجتماعي والحاجة إلى تحقيق الذات.

2. **نظرية العاملين لهيرزبرج(Hertzberg's Two – Factor Theory)**:
وضع هيرزبيرغ (Hertzberg) نظرية تندرج تحت فئة المحتـــوى وهـــي نظرية العاملين (Tow Factors Theory) ويـــرى فيهـــا أن الحـــوافز (Drives)كالتقدير والتعزيز والترقيـــة والانجـــاز، والعوامـــل الوقائيـــة والصحية (Hygiens) كالراتب والمركز الاجتماعي، والظروف الماديـــة للعمل والعلاقات مع الرؤساء، ترتبط بمحتوى العمل وطبيعته وتعد عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي.

3. **نظرية المـــساواة (Equity Theory)**: ترى أن مسبب الرضا عن العمل لدى العامل هو إدراكه للتوازن بين الجهود المقدمة في العمل وبين المردود الناتج منه.

4. **نظرية الجماعة المرجعية لهولين بلـــود (Holin Blood)** : تقـــوم هـــذه النظرية على أن العامل يقارن نفسه بالجماعة المرجعية التي ينتمـــي لهـــا والتي يرتبط بها وتسهم في تشكيل مدى تفهمه لأبعاد الرضا الوظيفي.

5. **نظرية فروم (Vroom 1964)** : وينظر فروم من خلالهـــا إلـــى دافعيـــة العامل للقيام بعمله من خلال المنفعة من وراء عمله حيث يرى أن الدافعية تساوي قوة الجذب مضروبة في التوقع (الدافعية = قوة الجذب * التوقـــع) ويمثل قوة الجذب العائد أو المنفعة من الأداء في حين يمثل التوقع تـــصور وتقدير الفرد لاحتمالات تحقق هذه المنفعة.

2.2 الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية:

أجرى (الجعيد، 2011) دراسة هدفت إلى التعـــرف إلـــى مـــستوى الـــذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية وعلاقتـــه بـــالتكيف

النفسي والاجتماعي لديهم، ولتحقيق هدف الدراسة جرى استخدام مقياسين هما مقياس الذكاء الانفعالي، ومقياس التكيف النفسي والاجتماعي، طبقت على عينة من طلبة الجامعة تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، بلغت (616) طالباً وطالبة.وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن درجة الذكاء الانفعالي لدى طلبة الجامعة كانت متوسطة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه ايجابية ودالة إحصائياً بين أبعاد الذكاء الانفعالي مجتمعة من جهة والتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة الجامعة من جهة أخرى. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي، ووجود فروق في التكيف النفسي والاجتماعي تعزى للنوع الاجتماعي ولصالح الإناث، ودلت النتائج أيضاً على وجود فروق في درجة الذكاء الانفعالي والتكيف النفسي والاجتماعي، بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنة الثالثة ولصالح طلبة السنة الثانية، وبين طلبة السنة الثالثة والرابعة في التكيف النفسي والاجتماعي ولصالح طلبة السنة الرابعة.

كما أجرى ناصر ومسرور (Nasir & Masrur, 2010) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والجنس والعمر والتحصيل الأكاديمي لدى طلبة الجامعة الدولية الإسلامية في إسلام أباد، وتكونت عينة الدراسة من (132) طالباً وطالبة شكلت الإناث منها (45%)، وتراوحت أعمار أفراد العينة بين (18-35 سن) بمتوسط حسابي (24.14) وانحراف معياري (4.04). طبق عليهم قائمة بار - أون للذكاء الانفعالي، (BarOn Emotional Quotient Inventory) وتم الحصول على معدلاتهم التراكمية في الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والتحصيل، وكان الذكاء الانفعالي مؤشراً للتحصيل، ولم يكن هناك علاقة دالة إحصائياً بين العمر والذكاء الانفعالي، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي تعزى للجنس.

وأجرى (الشهري، 2009) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاعين العام والخاص بمحافظة الطائف .وقد تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس اتخاذ القرار، على عينة

تكونت من (580) موظفاً وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبـــة بـــين الدرجة الكلية على مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية على مقياس اتخاذ القرار، ووجود فروق في كل من درجة الذكاء الانفعالي واتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات)المؤهل العلمي، والخبرة، والعمر، والدورات التدريبية، والحالة الاجتماعية.

وفي دراسة ليوسن (Lyusin , 2006) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والعوامل الخمسة للشخصية. تكونت عينة الدراســة مــن (197) فردا ، منهم (84) ذكرا و (113) أنثى تراوحت أعمارهم ما بين (15 – 75) سنة ، بمتوسط عمر (31) سنة، أستخدم في الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي (EMIN) من إعداد الباحث ومقياس نيو لقياس الأبعاد الخمسة للشخــصية (NEO – FFI) حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وكل من بعدي الانبساطية والانفتاحية ، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقـــة سالبة بين الذكاء الانفعالي وبعد العصابية. في حين أظهرت نتائج الدراسة وجـــود فروق دالة إحصائيا في درجات الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي ولـــصالح الإناث.

أما دراسة جانون ورانزجن (Gannon& Ranzijn, 2005) فقد هـــدفت إلى الكشف عن إمكانية التنبؤ بالرضا عن الحياة من خلال الذكاء العاطفي كقـــدرة بجانب التنبؤ بالرضا عن الحياة من خلال القدرة العقلية العامة وسمات شخـــصية لدى عينة من أفراد المجتمع الأمريكي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتباط الرضا عن الحياة بكل أبعاد الذكاء العاطفي بعلاقات متوسطة موجبـــة دالـــة إحـــصائياً، وأقوى العلاقات كانت في حالة ضبط وتنظيم الانفعالات وكذلك ارتباط الرضا عن الحياة ببعض سمات الشخصية ولم يرتبط بالذكاء العقلي.

أما اوست وساكلوفسكي وايجان (Austin, Saklofske& Egan, 2005) فقد أجروا دراسة هدفت إلى تقصي العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا في الحياة العامة والدعم الاجتماعي. وقد تكونت عينة الدراسة من (704) من الإناث (500 من كندا، 204 من اسكتلندا). توصلت الدراسة إلى العديد من النتـــائج كـــان مـــن

ضمنها أن الذكاء العاطفي ارتبط بشكل سلبي مع تناول الكحول وبشكل ايجابي مع الرضا في الحياة وكذلك مع حجم ونوعية العلاقات الاجتماعية.

وفي دراسة سيشلز وبراون (Schulz & Brown , 2003) فقد هـدفت إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي والسلوك الصفي. تكونت عينة الدراسة من (111) طالباً تراوحت أعمارهم بين (12 – 15) سنة في استراليا. استخدم مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل ، وبعد أن أتم الطلبة الاستجابة على مقياس الـذكاء الانفعالي تم تصنيفهم حسب تقييم (12) معلماً إلـى مجمـوعتين: مجموعـة ذوي السلوكات العشوائية ومجموعة ذوي السلوكيات المنتظمة. تم مقارنة نتائج مقيـاس الذكاء الانفعالي لدى المجموعتين ، وقد أشارت النتائج إلـى أن ذوي الـسلوكيات العشوائية لديهم عجز في الذكاء الانفعالي خاصة في القـدرة علـى إدراك وفهـم وإدارة الانفعالات، كما أشارت النتائج إلى تمتع ذوي السلوكيات المبعثرة بدرجـة عالية من الكآبة والغضب مقارنة مع أولئك ذوي السلوكيات المنتظمة.

كما أجرى (محمود ومطر، 2002) دراسة هدفت إلى معرفة علاقة أسـاليب المعاملة الوالدية بالذكاء الانفعالي لدى الأبناء ، تمَ تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (120) طالباً وطالبة من الصف الثاني الثانوي في مـصر، بمتوسـط عمـر (15.07) سنة. استخدم في الدراسة مقياس الذكاء الانفعالي ومقيـاس الاتجاهـات الوالدية في التنشئة الاجتماعية ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين أساليب المعاملة الوالدية السوية كما يدركها الأبناء وأبعاد الذكاء الانفعالي لديهم ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا بـين أساليب المعاملة الوالدية غير السوية كما يدركها الأبناء وأبعاد الـذكاء الانفعـالي لديهم ، في حين أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحـصائيا بـين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في عوامل الذكاء الانفعالي وفي درجته الكلية.

وفي دراسة هامبل (Hampel , 2002) التي سعت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي ونوعية العلاقة بين الآخرين . طبقت الدراسة على عينة مكونـة من (76) زوجاً في الولايات المتحدة الامريكية، استخدم الباحث فيها اختبار ماير

وسالوفي وكارسو للذكاء الانفعالي (MSCEIT) لتقييم ذكائهم الانفعالي ، ولبحث العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومستوى العلاقات الحميمة (مستوى التفـاهم والثقـة والتوافق والألفة والمودة) بين المشاركين، تمت دراسة العلاقات بـين الـدرجات الفردية للمشاركين على الذكاء الانفعالي ونوعية العلاقة، إضافةً إلى الفروق بـين كل زوج وزوجة على الذكاء الانفعالي وارتباطهما مع نوعيـة العلاقـة . ودلـت النتائج إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي والقدرة علـى تطـوير علاقـة حميمة مع الآخرين.

وفي دراسة مارثا وجورج (Martha & George, 2001) التي استهدفت الكشف عن أثر الجنس والتحصيل الدراسي والعرق في الذكاء الانفعالي لدى (319) طالباً وطالبة من مدرسة إعدادية في مدينة المكسيك. وتم استخدام قائمة جرد تدعى قائمة جرد الذكاء الانفعالي المعدلة (Tapia & Burry – Stuck,1998) لقيـاس أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي(التعاطف، وإدارة المشاعر، تدبير العلاقات والانخراط بها، ضبط النفس). ودلت البيانات الإحصائية على وجود أثـر ضـعيف لمتغيـري الجنس والتحصيل الدراسي في أبعاد الذكاء الانفعالي تدبر العلاقات والانخراط بها، ضبط النفس، التعاطف وإدارة المشاعر. ووجود فروق ذات دلالة إحـصائية بـين الذكور والإناث في كل من تدبير العلاقات والانخراط بها والتحصيل الدراسي، وذلك لصالح الذكور. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في كل مـن ضبط النفس والتحصيل الدراسي لصالح الإناث.

وفي دراسة قام بها مكدويل وبيـل (McDowell & Bell.,1997) التـي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التربوية، وقد شملت الدراسة عينة بلغ حجمها 722 موظفاً أكاديمياً من جامعة كارولينا الشرقية، تـم الاعتمـاد على مقياس الذكاء العاطفي (EQ) الذي يتضمن مهارات مثل (الـوعي الـذاتي، وإدارة العواطف والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والتعامل مع العلاقات مـن خـلال إدارة العواطف) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، تعتبر قدرات هامة في إعداد القادة الاكـاديمين، وان النقص في هذه القدرات العاطفية سيؤدي إلى حدوث خلل وظيفي لدى الموظفين.

كما أجرى مارتينزبونز (Martineez-Pons, 1997) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وأعراض الاكتئاب والرضا عن الحياة وتوجيه الهدف. طبقت على عينة قوامها (148) فردا ممن تراوحت أعمارهم بين (18-60) سنة من الآباء والأمهات والمديرين وطلاب الدراسات العليا من الذكور والإناث. وقد توصلت الدراسة إلى نموذج يحك العلاقة بين متغيرات الدراسة مؤداه وجود ارتباط سالب بين الذكاء العاطفي والاكتئاب، وارتباط موجب بين الرضا عن الحياة وإتقان المهام والذكاء العاطفي.

3.2 ما يميز الدراسة الحالية:

تناولت الدراسات السابقة متغير الذكاء العاطفي وعلاقته بمتغيرات كثيرة منها: التكيف النفسي والاجتماعي، واتخاذ القرار، وعوامل الشخصية، والسلوك الصفي، وأساليب المعاملة الوالدية، ونوعية العلاقة بين الآخرين، والقيادة التربوية، والرضا عن الحياة، والدعم الاجتماعي، وأعراض الاكتئاب. في حين أن الدراسة الحالية تناولت علاقة الذكاء العاطفي للمديرين والمديرات بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، حيث لم يتم التوصل إلى دراسة درست العلاقة بين هذين المتغيرين على فئة المديرين والمديرات والمعلمين والمعلمات.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتناول الفصل وصفا للإجراءات التي أتبعت في تنفيذ الدراسة، بما في ذلك وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة فيها، وكذلك وصف للمعالجات الإحصائية التي استخدمت للإجابة عن أسئلتها.

1.3 مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات ومعلمي ومعلمات المدارس الابتدائية في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (8149) منهم (195) مديراً و(171) مديرة و(3913) معلماً و(3870) معلمة، وذلك حسب إحصائيات التي تم الحصول عليها من إدارة التربية والتعليم بمنطقة تبوك، ويبين الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المدرسة والنوع الاجتماعي.

الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المدرسة والنوع الاجتماعي

المدرسة	النوع الاجتماعي			
	مدير	مديرة	معلم	معلمة
تبوك	76	75	2318	2407
املج	35	27	432	388
الوجه	19	17	249	234
ضبا	29	19	323	226
تيماء	16	17	295	332
حقل	10	8	162	154
البدع	10	8	134	129
المجموع	**195**	**171**	**3913**	**3870**

2.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمـــع الدراســـة بواقـــع (5%) مـــن المعلمين والمعلمات وبما مجموعه (389) معلماً ومعلمـــة، وزع علـــيهم مقيـــاس الرضا الوظيفي استجاب منهم ما مجموعة (375) معلما ومعلمة، وقـــد وجـــد أن (367) مقياساً صالحاً للتحليل الإحصائي بنسبة (94.6%) مـــن مجمـــوع عينـــة المعلمين والمعلمات. كما تكونت عينة المدراء والمديرات من (70) مديراً ومديره بواقع (19.2%) من مجموع المديرين والمديرات، وبذلك يصبح مجمـــوع عينـــة الدراسة التي خضعت للتحليل الإحصائي (437) مديراُ ومديرة ومعلماً ومعلمـــة. ويبين الجدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعـــا للعمـــر والمؤهـــل التعليمـــي والخبرة العملية والوظيفة:

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا للعمر والمؤهل التعليمي والخبرة العملية الوظيفة

المتغير	مستوى المتغير	المديرين (ن= 42) والمديريات (ن= 28)		المعلمين (ن= 182) والمعلمات (ن= 185)	
		العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
العمر	25 سنة فأقل	-	-	17	4.6
	26-35 سنة	24	34.3	212	57.8
	36-45 سنة	13	18.6	125	34.1
	46 سنة فأكثر	33	47.1	13	3.5
المؤهل التعليمي	دبلوم كلية فأقل	18	25.7	68	18.5
	دبلوم عالي	2	2.9	20	5.4
	بكالوريوس	46	65.7	268	73.0
	دراسات عليا	4	5.7	11	3.0
الخبرة العملية	5 سنوات فأقل	2	2.9	83	22.6
	6-10 سنوات	11	15.7	95	25.9
	11-15 سنة	14	20.0	91	24.8
	16 سنة فأكثر	43	61.4	98	26.7

3.3 أداتا الدراسة:

من أجل جميع البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة، سيتم استخدام المقياسين التاليين:

أــ مقياس الذكاء الانفعالي:

تم استخدام مقياس الذكاء الانفعالي والــذي أعــده (عثمــان ورزق، 2002) والمكون من 58 فقرة يمثل كل منها عبارة تقريرية يجيب عليها المــستجيب باختيار احد خمسة خيارات، وتقدر درجة المستجيب بإعطائه درجة تتــراوح بين (1-5) درجات عل كل فقرة بناء على مفتاح التصحيح للاختبار، بحيــث يتم جمع درجة المستجيب على الأبعاد الخمــسة للمقيــاس وهــي (المعرفــة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف، والتواصــل) لكــي تشكل الدرجة الكلية للمستجيب. وقد توصــل (عثمــان ورزق، 2002) إلــى الأبعاد الخمسة من خلال التحليل العاملي للفقرات وذلك على عينة مكونة من 163 طالبا من طلاب كلية التربية بجامعة المنصورة حيث كانت الأبعاد على النحو الآتي:

1- **إدارة الانفعالات:** ويشير إلى القدرة على التحكم في الانفعــالات الــسلبية والسيطرة عليها واستدعاء الانفعالات بسهولة وكسب الوقت للتحكم فــي الانفعالات السلبية وتحويلها إلــى انفعــالات ايجابيــة وهزيمــة القلــق، والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية. ويتكون هذا البعــد مــن 15 فقــرة هــي (4-6-9-11-12-13-16-17-18-26-28-31-50-53-56)، وأعلى درجة يمكن الحصول عليها على هذا البعد هــي (75) واقل درجة هي (15)، ويعد من يحصل من المستجيبين على درجة اقــل من (35) ذو قدرة منخفضة على إدارة الانفعالات، ومن يحــصل علــى درجة (من 45 إلى أقل من 55) ذو قدرة متوسطة على إدارة الانفعالات، ومن يحصل على درجــة 55 فــأكثر ذو قــدرة مرتفعــة علــى إدارة الانفعالات.

2- **التعاطف**: ويشير إلى قدرة الفرد على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليا، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم حتى وان لم يفحصوا عنها، والتناغم معهم والاتصال بهم دون أن يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية، ويتكون من 11 فقرة هي (33-34-35-37-38-40-41-44-54-55-57)، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب على البعد (55) واقل درجة (11)، ومن يحصل من الطلبة على درجة أقل من 26 ذو تعاطف منخفض، ومن يحصل على درجة (26 إلى أقل من 41) ذو تعاطف متوسط، ومن يحصل على درجة 41 فأكثر يعد ذو تعاطف مرتفع.

3- **تنظيم الانفعالات**: ويشير إلى قدرة الفرد على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، حتى وان كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى، وتمثله (13) فقرة ذوات الأرقام (15-19-20-21-23-24-25-27-29-30-32-58)، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب (65) وأدنى درجة (13)، ويعد من يحصل على درجة أقل من (32) منخفضا، ومن يحصل على درجة (32 إلى أقل من 51) متوسط، ومن يحصل على درجة 51 فأكثر مرتفعاً.

4- **المعرفة الانفعالية**: وتشير إلى قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث. ويمثله 10 فقرات ذوات الأرقام (1-2-3-5-7-8-10-49-51)، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب على هذا البعد هي 50، وأقل درجة 10، ويعد من يحصل على درجة أقل من 23 منخفضا، ومن يحصل على درجة (23 إلى أقل من 36) متوسط، ومن يحصل على درجة 36 فأكثر مرتفعاً.

5- **التواصل الاجتماعي**: ويشير إلى قدرة الفرد على التأثير الاجتماعي في الآخرين، وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يقوم ومتى تتبع الآخرين ومساندتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة حتى أنه لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالغضب والضيق.وتمثله 9 فقرات ذوات الأرقام (36-39-42-43-45-46-47-48-52)، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب على هذا البعد هي 45، وأقل درجة 9، ويعد من يحصل على درجة أقل من 21 منخفضا، ومن يحصل على درجة (21 إلى أقل من 33) متوسط، ومن يحصل على درجة 33 فأكثر مرتفعاً.

أما على المقياس ككل فأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب على هذا الأبعاد هي 290، وأقل درجة 58، ويعد من يحصل على درجة أقل من 119 منخفضا، ومن يحصل على درجة (119 إلى أقل من 180) متوسط، ومن يحصل على درجة 180 فأكثر مرتفعاً.

صدق مقياس الذكاء الانفعالي:

تحقق (عثمان ورزق، 2002) من دلالات صدق المقياس وذلك بعرضه على (8) محكمين وذلك في ضوء التعريف الإجرائي للذكاء الانفعالي، إذ أسفر عن ذلك تعديلات في صياغة فقرات المقياس وكان الاتفاق عليها بمنسبة 80% لكل منها والاتفاق على باقي الفقرات كان بنسبة 100%، كما تم التحقق من الصدق التمييزي وهو قدرة الفقرة على التمييز بين مرتفعي ومنخفضي الدرجة على المقياس، واتبعا في ذلك أسلوب الارباعيات، فالحاصلون على درجات أكبر من أو تساوي الارباعي الأعلى اعتبراها من مرتفعي الدرجة على المقياس، والحاصلون على درجات أقل من أو تساوي الارباعي الأدنى اعتبراها من منخفضي الدرجة على المقياس، ثم قاما بحساب التباين بين مرتفعي ومنخفضي الدرجة على المقياس لكل فقرة من فقراته حيث كانت جميعها دالة إحصائياً، وأيضاً تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة الطالب علة الفقرة ودرجته الكلية على المقياس، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.143-0.512)،

كما تم التحقق من الصدق العاملي للمقياس مما أدى إلى استبعاد 6 فقــرات مــن المقياس كانت تشبعاتها اقل من 0.3 حيث تكون بصورته الأولية مــن 64 فقــرة فأصبح بصورته النهائية مكونا من 58 فقرة.

وفي البيئة السعودية قام (العبدلي، 2009) بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجموع درجات البعد الذي تنتمــي إليــه وتراوحت بين (0.456-0.722).

وفي البيئة السعودية كذلك قام (الجعيد، 2011) بالتحقق من صــدق المقيــاس باستخدام صدق المحكمين من خلال توزيعــه علــى 10 محكمــين مــن أســاتذة الجامعات الأردنية والسعودية المختصين بعلم النفس التربوي والقياس النفسي، وتم الأخذ بتعديلاتهم وآرائهم حيث تم الإبقاء على الفقرات التي اتفق عليها أكثر مــن 80% من المحكمين، ولم يتم حذف أي فقرة، وتم كذلك التحقق من صدق المقياس باستخدام صدق الاتساق الداخلي بتطبيقه على العينــة الاســتطلاعية والتــي تــم اختيارها عشوائيا من الإناث والذكور، من داخل مجتمع الدراســة ومــن خــارج عينتها، بلغت 55 طالبا وطالبة، وبحساب معامل الارتباط بين درجة الفرد علــى الفقرة ودرجته على المقياس ككل وتراوحت بين (0.310-0.743).

ثبات مقياس الذكاء الانفعالي:

قام (عثمان ورزق، 2002) بالتحقق من ثبات المقياس بإبعاده الخمسة بطريقــة كرونباخ ألفا وذلك من خلال درجات عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعــالي حيث بلغت للمقياس ككل 0.81، وبالنسبة للأبعاد تراوحت بين (0.490-0.770).

وفي البيئة السعودية قامت (البلــوي، 2003) بــالتحقق مــن ثبــات المقيــاس بطريقتين: ثبات كرونباخ ألفا وبلغ 0.91، وثبات التجزئة النصفية وبلغ 0.82. كما تحقق (العبدلي، 2009) من ثبات المقياس باستخدام ثبات كرونبــاخ ألفــا وبلــغ للمقياس الكلي 0.83، وللأبعاد تراوحت بــين (0.70-0.80)، وثبــات التجزئــة النصفية وبلغ 0.81، وللأبعاد تراوحت بين (0.69-0.77).

أما (الجعيد، 2011) فقد قام بالتحقق من ثبات المقياس بثلاث طرق: باستخدام ثبات الإعادة حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية (ن=53) وبعد 16 يوما أعيد تطبيق المقياس عليهم، ثم تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق وبلغ معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة للمقياس ككل 0.89، وللأبعاد تراوحت بين (0.66-0.91)، وتم أيضاً التحقق من ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وقد بلغ معامل الثبات للمقياس ككل 0.93، وللأبعاد تراوحت بين (0.67-0.92)، كما تم التحقق من الثبات باستخدام التجزئة النصفية وبلغ معامل الثبات للمقياس ككل 0.81، وللأبعاد تراوحت بين (0.65-0.83).

مقياس الرضا الوظيفي:

استخدم (العمري، 1992) مقياس الرضا الوظيفي الذي طوره واستخدمه ويس وزملاؤه (Weiss, et al) لقياس لرضا الوظيفي العام للعاملين في أي تنظيم رسمي والمعروفة باسم استبانة مينيسوتا للرضا (MSQ) وله نموذجان: نموذج طويل مكون من مئة فقرة، ونموذج قصير مكون من (20) فقرة طوروه على أساس اختيار الفقرة ذات الارتباط العالي في النموذج الطويل بالدرجة الكلية للمقياس الفرعي الخاص بتلك الفقرة. وقد آثر الباحث استخدام النموذج القصير خوفاً من الملل والتردد في الاستجابة عند أفراد العينة.

ويتكون النموذج القصير من عشرين فقرة تمثل عشرين جانباً رئيسياً من جوانب العمل الوظيفي، اعتبرت ممثلة للعناصر الداخلية والخارجية للرضا عن العمل. وقد استخدم ويس وزملاؤة هذا النموذج وجربوه على نطاق واسع في مختلف الميادين الصناعية والمهنية والاجتماعية بما فيها قطاع المعلمين في الولايات المتحدة وعلى مستويات وظيفية مختلفة من عاملين وإداريين. وتوصلوا إلى وضع توزيعات معيارية لاستجابات هذه الفئات، لمقارنة نتائج الدراسات اللاحقة بها. كذلك قاموا بإجراءات الصدق البنائي والصدق التلازمي لهذا المقياس على مجموعات مهنية مختلفة وكانت النتائج منسجمة مع توقعات نظرية التكيف مع العمل وتباين مستويات الرضا الوظيفي بين المهن المختلفة. حيث دلت نتائج هذه الدراسات على أن الدرجة العامة للرضا الوظيفي مقاسه بهذا المقياس ترتبط

ارتباطاً هاماً ودالاً إحصائياً بحاجات الأفراد ونظام التعزيـز الـوظيفي. فكانـت مجموعة الأفراد المتميزة بمستوى عال من الحاجات، ومستوى عال من التعزيـز الوظيفي تمتاز بمستوى عال من الرضا، في حين كانـت المجموعـة المتميـزة بمستوى عال من الحاجات ومستوى متدني من التعزيز، تمتاز بمستوى متدني من الرضا.

أما ثبات المقياس فتراوحت معاملات ثباتة باستخدام معامل هويت ما بـين (0.82-0.95) كما ورد في الدليل الخاص لهذا المقياس.

قام (العمري، 1992) بترجمـة الاسـتبانة (MSQ) النمـوذج القـصير، وعرضها على خمسة من أعضاء هيئة التدريس في كليـة التربيـة فـي جامعـة اليرموك وناقشها مع أربعة وعشرين طالباً من طلبة الدراسـات العليـا يعملـون مديرين ومشرفين ومعلمين في وزارة التربية والتعليم . وفي ضوء ذلـك أجـرى الباحث تعديلات طفيفة بما يتناسب مع البيئة الوظيفية لمدير المدرسة فـي الأردن. كما قام الباحث بتطبيق هذا المقياس مع مقياس بورتر المعرب للرضـا الـوظيفي على عينه من ثلاثين (30) مديراً ومديرة. وأوجد معامل الارتباط بـين درجـاتهم على المقياسين لغايات الصدق التلازمي. وكان معامل الارتباط يساوي (0.73) ثم قام الباحث بإيجاد معامل الثبات للمقياس بالطريقـة النـصفية باسـتخدام معادلـة سبيرمان – براون لإجابات أفراد نفس العينة ، فكانت قيمته تساوي (0.89).

تكون المقياس بصورته المعربة من عشرين فقرة تقيس كـل فقـرة جانبـاً مختلفاً من جوانب العمل الوظيفي باستخدام متدرج من خمس مـستويات :(راض جداً)،(راض)،(محايد)،(غير راض) ،(غير راض أبداً)، والجوانب العشرون التـي تقيسها هذه الفقرات هي: استغلال القدرات، الانجاز، النشاط وحجم العمل، التقـدم الوظيفي، السلطة، سياسة المؤسسة، الأجور، والمكافآت، زملاء العمل، الإبـداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، الاعتبار والتقدير، المـسؤولية، الاسـتقرار والأمـن الوظيفي، الخدمة الاجتماعية، المركز الاجتماعي، العلاقات مع المسؤولين، أسلوب اتخاذ القرار، فرص التنويع والتجديد، ظروف العمل بشكل عام.

وعليه يحصل المستجيب على درجة عامة من الرضا مداها يتــراوح بــين (20)، و(100). وفي غياب توزيع معياري للرضا الوظيفي على المستوى المحلي، يمكن تصنيف الاستجابات في ثلاثة مستويات: عال، ومتوسط، ومتدن، على أســاس أن درجة محايدة هي درجة متوسطة من الرضا، ويقابلها العدد (3) . وبــذلك يكــون المدى من (1 إلى 2،5) دالاً على مستوى رضا متدن من الرضا . وعلــى هــذا الأساس في التصنيف للرضا عن الفقرة يمكن تصنيف الرضا الكلــي فــي ثلاثــة مستويات كما يلي: المستوى المتدني: مداه ما بين (20 إلى 50) درجة. والمستوى المتوسط مداه ما بين (50 إلى 70) درجة. والمستوى العالي مداه مــا بــين (70 إلى 100) درجة.

واشتملت الاستبانة، إضافة إلى مقياس مينيسوتا القصير المعــرب، علــى معلومات شخصية ووظيفية عن مدير المدرسة هي: النوع الاجتماعي، وســنوات الخبرة في التربية، وسنوات الخبرة في الإدارة، وعدد المعلمين في المدرسة، وعدد طلاب المدرسة، ومؤهل المدير العلمي، ومستوى المدرسة التي يعمل بها.

وفي الدراسة الحالية تم عرض المقياس على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة وفي الجامعات السعودية لإبداء أرائهم حول مــدى مناسبة المقياس في البيئة السعودية، كما تم التقيد بملاحظات المحكمين من حيــث الإضافة أو التعديل على بعض الفقرات. وقد قام الباحث بتطبيق المقيــاس علــى عينة مكونة من (30) معلما ومعلمة من خارج عينة الدراسة وقد تم إيجاد معامــل الارتباط بين درجاتهم على المقياس لغايات الصدق التلازمى وكانت قيمة معامــل الارتباط (0.76)، كما قام الباحث بإيجاد معامل الثبات للمقياس بالطريقة النــصفية باستخدام معادلة سبيرمان- براون (Spearman- Brown) لإجابات أفراد نفــس العينة وقد بلغت قيمته (0.908).

4.3 إجراءات تطبيق الدراسة:

1. تم اعتماد المقاييس التي تم استخدامها في الدراسة ومدى مناسبتها للتطبيــق والتأكد من دلالات صدقها وثباتها.

2. تم تطبيق المقاييس المستخدمة في الدراسة على عينة من مديري ومديرات ومعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك. حيث تم توزيع المقاييس على أفراد عينة الدراسة، والإجابة على استفساراتهم حول فقرات المقاييس المستخدمة وتوضيح الهدف من الدراسة، وإفهامهم التعامل مع إجابات العينة بسرية تامة وان هذه المعلومات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

5.3 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام ما يلي:

1. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات.
2. اختبار (t) للتعرف إلى الفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات، وكذلك للتعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات.
3. تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الاختلاف في مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الرضا الوظيفي باختلاف متغيرات العمر والخبرة والمؤهل العلمي.
4. معامل ارتباط بيرسون (Person) للتعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والمديرات وأبعاده، والرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض ومناقشة النتائج:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها: ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك، وهل يختلف باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي؟.

من أجل الإجابة عن الشق الأول من هذا السؤال (ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك؟)، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المديرين والمديرات على الفقرات التي تقيس أبعاد الذكاء العاطفي في مقياس الذكاء العاطفي المعتمد في هذه الدراسة، والجدول (3) يبين النتائج:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي

	الحد الأدنى	الحد الأعلى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إدارة الانفعالات	40.00	71.00	57.3857	7.82099
التعاطف	29.00	54.00	43.7714	5.82392
تنظيم الانفعالات	34.00	55.00	44.3286	6.01139
المعرفة الانفعالية	24.00	41.00	31.8429	4.02757
التواصل الاجتماعي	22.00	44.00	33.7714	4.70020
الذكاء العاطفي	166.00	268.00	219.1571	24.72084

يتضح من الجدول (3) أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك قد جاء مرتفعاً وقد بلغ (219.1571). كما بينت النتائج أن متوسط درجات المديرين والمديرات على بعد إدارة الانفعالات قد جاء مرتفعاً وقد بلغ (57.3857). وبينت النتائج أن متوسط درجات المديرين

والمديرات على بعد التعاطف قد جاء مرتفعاً وقد بلغ (43.7714). وبالنسبة لبعد تنظيم الانفعالات أشارت النتائج إلى أن متوسط درجات المديرين والمديرات على هذا البعد قد جاء متوسطاً وقد بلغ (44.3286). أما ما يخص بعد المعرفة الانفعالية فقد بينت النتائج أن متوسط درجات المديرين والمديرات على هذا البعد قد جاء متوسطاً وقد بلغ (31.8429). وأخيراً بينت النتائج أن متوسط درجات المديرين والمديرات على بعد التواصل الاجتماعي قد جاء مرتفعاً وقد بلغ (33.7714).

توصلت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي وغالبية أبعاده جاءت مرتفعة، وبعضها متوسطة. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن لدى المديرين والمديرات طاقة عاطفية مرتفعة ويمتلكون الوعي بأنهم يجب أن يكونوا متميزين عن غيرهم بسبب موقعهم القيادي وبالتالي عليهم امتلاك أنماط سلوكية متميزة وهذا يؤدي إلى سعيهم المستمر لامتلاك مهارات وقدرات الذكاء العاطفي اللازمة لتطوير أنفسهم وتمكينهم من القدرة على إدارة مواقعهم القيادية. كما يمكن تفسير هذه النتيجة أن لدى المديرين والمديرات القدرة على إظهار مشاعرهم نحو الآخرين والقدرة كذلك على التعبير اللفظي مما يساعدهم على تطوير قدراتهم على دارة الانفعالات والتعاطف وتنظيم الانفعالات والمعرفة الانفعالية والتواصل الاجتماعي. تتفق النتيجة مع نتيجة دراسة (الحعيد، 2011) التي توصلت إلى أن درجة الذكاء الانفعالي لدى طلبة الجامعة كانت متوسطة.

وللتعرف ما إذا كان هناك فروق في درجات تقدير المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي، تم إجراء اختبار (t.test)، والجدول (4) يبين النتائج:

الجدول (4)

نتائج اختبار (t.test) للتعرف على الفروق في درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي

	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	مدير	42	211.4762	23.47416	*3.422	68	0.001
	مديرة	28	230.6786	22.26117			
إدارة الانفعالات	مدير	42	55.0238	6.95451	*3.310	68	0.001
	مديرة	28	60.9286	7.82176			
التعاطف	مدير	42	42.2381	5.96252	*3.832	68	0.006
	مديرة	28	46.0714	4.85286			
تنظيم الانفعالات	مدير	42	42.4762	5.91088	*3.389	68	0.001
	مديرة	28	47.1071	5.09422			
المعرفة الانفعالية	مدير	42	31.6905	4.14074	0.385	68	0.701
	مديرة	28	32.0714	3.91510			
التواصل الاجتماعي	مدير	42	32.5476	4.50584	*3.797	68	0.007
	مديرة	28	35.6071	4.45005			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

يظهر من نتائج الجدول (4) وجود فروق في درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي ككل، وعلى الأبعاد (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، التواصل الاجتماعي) اعتماداً على قيمة (ت) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وقد كانت الفروق لصالح المديرات على حساب المديرين ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المديرات لديهن القدرة على التحكم في انفعالاتهن وإدارتها من المدراء الذين ربما لديهم قدرة اقل على التحكم في انفعالاتهم حيث أن التعامل مع الأشخاص الذكور يحتاج إلى نوع من الحزم.

وبينت النتائج عدم وجود فروق في درجات المديرين والمديرات على بعد المعرفة الانفعالية اعتمادا على عدم معنوية قيمة (ت) المحسوبة عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة معناها أن المديرين والمديرات لديهم معرفة انفعالية متشابهه، بمعنى أن لديهم القدرة على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات

والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكـــار والمشاعر والأحداث. تختلف هذه النتيجة مع نتيجـــة دراســـة ناصـــر ومـــسرور (Nasir & Masrur, 2010) التي كشفت عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي تعزى للجنس. وتختلف كذلك النتيجة مع دراسة (محمـــود ومطـــر، 2002) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجـــات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في عوامل الذكاء الانفعالي وفي درجته الكلية. كما تختلف النتيجة مع نتيجة دراسة (الجعيد، 2011) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي.

وتتفق النتيجة مع دراسة ليوسن (Lyusin , 2006) التي كشفت نتائجها عن وجود فروق دالة إحصائيا في درجات الذكاء الانفعالي تعزى للنوع الاجتماعي ولـــصالح الإناث. ونتائج دراسة مارثا وجورج (Martha & George, 2001) التي دلـــت بياناتها الإحصائية على وجود أثر ضعيف لمتغير الجنس في أبعاد الذكاء الانفعـــالي (تدبر العلاقات والانخراط بها، ضبط النفس، التعاطف وإدارة المشاعر).

ومن اجل الإجابة عن الشق الثاني من السؤال الأول (هل يختلف مستوى الـــذكاء العاطفي باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي؟.)

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، تـــم حـــساب المتوســـطات الحـــسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العـــاطفي تبعا لمتغير العمر، والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي حسب متغير العمر

	العمر بالسنوات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	26-35	24	221.0000	28.64323
الذكاء العاطفي	36-45	13	215.0769	25.28986
	46سنة فأكثر	33	219.4242	21.88183
	26-35	24	58.5833	8.43861
إدارة الانفعالات	36-45	13	54.9231	8.95788
	46سنة فأكثر	33	57.4848	6.86076
	26-35	24	44.2083	6.26917
التعاطف	36-45	13	43.5385	6.97155
	46سنة فأكثر	33	43.5455	5.14229
	26-35	24	44.4583	6.82055
تنظيم الانفعالات	36-45	13	45.6923	6.18310
	46سنة فأكثر	33	43.6970	5.38217
	26-35	24	31.7083	3.97251
المعرفة الانفعالية	36-45	13	29.6923	4.46065
	46سنة فأكثر	33	32.7879	3.65511
	26-35	24	33.9583	5.22102
التواصل.الاجتماعي	36-45	13	33.0769	3.86138
	46سنة فأكثر	33	33.9091	4.71277

يظهر من نتائج الجدول (5) وجود فروق ظاهرة بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي، تختلف باختلاف متغير العمر، ولتحديد فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول (6) يبين ذلك:

الجدول (6)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق بين درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي باختلاف متغير العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	300.288	2	150.144		
	داخل المجموعات	41866.984	67	624.880	0.240	0.787
	المجموع	42167.271	69			
إدارة الانفعالات	بين المجموعات	113.587	2	56.793		
	داخل المجموعات	4106.999	67	61.298	0.927	0.401
	المجموع	4220.586	69			
التعاطف	بين المجموعات	6.972	2	3.486		
	داخل المجموعات	2333.371	67	34.826	0.100	0.905
	المجموع	2340.343	69			
تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	37.746	2	18.873		
	داخل المجموعات	2455.697	67	36.652	0.515	0.600
	المجموع	2493.443	69			
المعرفة الانفعالية	بين المجموعات	90.029	2	45.014		
	داخل المجموعات	1029.243	67	15.362	2.930	0.060
	المجموع	1119.271	69			
التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	7.734	2	3.867		
	داخل المجموعات	1516.609	67	22.636	0.171	0.843
	المجموع	1524.343	69			

يتضح من النتائج في الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي)، تعود لمتغير العمر، اعتمادا على عدم معنوية قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وتدل النتيجة على توافق آراء المديرين والمديريات حول الذكاء العاطفي وأبعاده بغض النظر عن المستوى العمري لهم. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ناصر ومسرور (Nasir & Masrur, 2010)

التي كشفت عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي تعزى للعمــر. وتختلف النتيجة مع دراسة (الشهري، 2009) التي بينت نتائجها ووجود فروق في درجة الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير العمر.

كما تم حساب المتوسطات الحــسابية والانحرافــات المعياريـــة لـــدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي تبعا لمتغير الخبرة، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي حسب متغير الخبرة

	الخبـــــــــــرة بالسنوات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكاء العاطفي	5 فأقل	2	207.0000	57.98276
	6-10	11	211.4545	26.31488
	11-15	14	212.6429	18.30346
	16 فأكثر	43	223.8140	24.42214
إدارة الانفعالات	5 فأقل	2	55.0000	21.21320
	6-10	11	54.7273	9.56129
	11-15	14	55.0714	6.18266
	16 فأكثر	43	58.9302	7.05892
التعاطف	5 فأقل	2	39.0000	12.72792
	6-10	11	42.9091	3.50584
	11-15	14	43.4286	5.97062
	16 فأكثر	43	44.3256	6.02266
تنظيم الانفعالات	5 فأقل	2	45.0000	12.72792
	6-10	11	44.3636	7.89015
	11-15	14	42.7143	4.90570
	16 فأكثر	43	44.8140	5.66634
المعرفة الانفعالية	5 فأقل	2	32.0000	7.07107
	6-10	11	29.6364	4.96533
	11-15	14	31.0714	2.81382
	16 فأكثر	43	32.6512	3.87227
التواصل.الاجتماعي	5 فأقل	2	28.0000	1.41421
	6-10	11	31.5455	2.38175
	11-15	14	33.1429	4.12976
	16 فأكثر	43	34.8140	5.04860

يظهر من نتائج الجدول (7) وجود فروق ظاهرة بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي، تختلف باختلاف متغير الخبرة، ولتحديد فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجــراء تحليل التباين الأحادي، والجدول (8) يبين ذلك:

الجدول (8)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق بين درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي باختلاف متغير الخبرة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	2474.818	3	824.939	1.372	0.259
	داخل المجموعات	39692.453	66	601.401		
	المجموع	42167.271	69			
إدارة الانفعالات	بين المجموعات	266.685	3	88.895	1.484	0.227
	داخل المجموعات	3953.901	66	59.908		
	المجموع	4220.586	69			
التعاطف	بين المجموعات	68.563	3	22.854	0.664	0.577
	داخل المجموعات	2271.780	66	34.421		
	المجموع	2340.343	69			
تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	47.529	3	15.843	0.428	0.734
	داخل المجموعات	2445.914	66	37.059		
	المجموع	2493.443	69			
المعرفة الانفعالية	بين المجموعات	90.030	3	30.010	1.924	0.134
	داخل المجموعات	1029.241	66	15.595		
	المجموع	1119.271	69			
التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	173.390	3	57.797	***2.824**	**0.045**
	داخل المجموعات	1350.953	66	20.469		
	المجموع	1524.343	69			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من نتائج الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحــصائية بــين قــيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقيــاس الــذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية)

تعزى لمتغير الخبرة، اعتمادا على عدم معنوية قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومعنى هذه النتيجة أن المديرين والمديرات من ذوي الخبرات المختلفة يتفقون في الرأي حول الذكاء العاطفي وأبعاده. وتختلف النتيجة مع نتيجة دراسة (الشهري، 2009) التي بينت نتائجها وجود فروق في درجة الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الخبرة.

وبينت النتائج وجود فروق في درجات المديرين والمديرات على بعد التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة، اعتمادا على معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (2.824) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وللتعرف على مصادر الفروق لصالح من كانت، تم إجراء اختبار شافييه (Scheffe) للمقارنات البعدية، وقد كانت الفروق لصالح ذوي الخبرة (16 سنة فأكثر) على حساب ذوي الخبرة (5 سنوات فأقل، 6-10 سنوات) ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المديرين والمديريات منذ ذوي الخبرة الطويلة (16 سنة فأكثر) لديهم معرفة وقدرة على التواصل الاجتماعي بسبب خبرتهم في العمل، والجدول (9) يبين ذلك:

الجدول (9)

نتائج اختبار شافييه للمقارنات البعدية (Scheffe) للتعرف على الفروق بين درجات المديرين والمديرات على بعد التواصل الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة

الخبرة بالسنوات	المتوسط الحسابي	5 فأقل	10-6	15-11	16 فأكثر
5 فأقل	28.0000	-	-3.54545	-5.14286	**-6.81395**
10-6	31.5455	-	-	-1.59740	**-3.26850**
15-11	33.1429	-	-	-	-1.67110
16 فأكثر	34.8140		-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي تبعا لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي حسب متغير المؤهل العلمي

	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكاء العاطفي	دبلوم كلية فأقل	18	240.6111	16.03723
	دبلوم عالي	2	194.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	211.8913	23.13173
	دراسات عليا	4	218.7500	24.06069
إدارة الانفعالات	دبلوم كلية فأقل	18	64.2778	5.13128
	دبلوم عالي	2	53.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	55.0652	7.28896
	دراسات عليا	4	55.2500	8.61684
التعاطف	دبلوم كلية فأقل	18	48.2222	3.50723
	دبلوم عالي	2	38.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	42.4130	5.80259
	دراسات عليا	4	42.2500	5.73730
تنظيم الانفعالات	دبلوم كلية فأقل	18	47.6111	4.77911
	دبلوم عالي	2	41.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	43.0000	6.11374
	دراسات عليا	4	46.5000	5.97216
المعرفة الانفعالية	دبلوم كلية فأقل	18	33.4444	1.97699
	دبلوم عالي	2	24.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	31.5000	4.36527
	دراسات عليا	4	32.5000	2.51661
التواصل الاجتماعي	دبلوم كلية فأقل	18	37.7222	4.65018
	دبلوم عالي	2	31.0000	0.00000
	بكالوريوس	46	32.3043	4.09265
	دراسات عليا	4	34.2500	1.50000

يظهر من نتائج الجدول (10) وجود فروق ظاهرة بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي، تختلف باختلاف متغير المؤهل العلمي، ولتحديد فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول (11) يبين ذلك:

الجدول (11)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق بين درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي باختلاف متغير المؤهل العلمي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	11979.787	3	3993.262	***8.731**	**0.000**
	داخل المجموعات	30187.484	66	457.386		
	المجموع	42167.271	69			
إدارة الانفعالات	بين المجموعات	1159.420	3	386.473	***8.333**	**0.000**
	داخل المجموعات	3061.165	66	46.381		
	المجموع	4220.586	69			
التعاطف	بين المجموعات	517.330	3	172.443	***6.243**	**0.001**
	داخل المجموعات	1823.013	66	27.621		
	المجموع	2340.343	69			
تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	316.165	3	105.388	***3.195**	**0.029**
	داخل المجموعات	2177.278	66	32.989		
	المجموع	2493.443	69			
المعرفة الانفعالية	بين المجموعات	176.327	3	58.776	***4.114**	**0.010**
	داخل المجموعات	942.944	66	14.287		
	المجموع	1119.271	69			
التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	396.243	3	132.081	***7.727**	**0.000**
	داخل المجموعات	1128.100	66	17.092		
	المجموع	1524.343	69			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج في الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) تعود لمتغير المؤهل العلمي، اعتمادا على معنوية قيم (ف) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وللتعرف إلى مصادر الفروق لصالح من كانت، تم إجراء اختبار شافيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول (12) يبين ذلك:

الجدول (12)

نتائج اختبار شافييه للمقارنات البعدية (Scheffe) للتعرف على الفروق بين درجات المديرين والمديرات على بعد التواصل الاجتماعي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	دبلوم كلية فأقل	دبلوم عالي	بكالوريوس	دراسات عليا
الذكاء العاطفي	دبلوم كلية فأقل	240.6111	-	***46.61111**	***28.71981**	21.86111
	دبلوم عالي	194.0000	-	-	17.89130-	24.75000-
	بكالوريوس	211.8913	-	-	-	6.85870-
	دراسات عليا	218.7500	-	-	-	-
إدارة الانفعالات	دبلوم كلية فأقل	64.2778	-	***11.27778**	***9.21256**	***9.02778**
	دبلوم عالي	53.0000	-	-	2.06522-	2.25000-
	بكالوريوس	55.0652	-	-	-	0.18478-
	دراسات عليا	55.2500	-	-	-	-
التعاطف	دبلوم كلية فأقل	48.2222	-	***10.22222**	***5.80918**	***5.97222**
	دبلوم عالي	38.0000	-	-	4.41304-	4.25000-
	بكالوريوس	42.4130	-	-	-	0.16304
	دراسات عليا	42.2500	-	-	-	-
تنظيم الانفعالات	دبلوم كلية فأقل	47.6111	-	***6.61111**	4.61111	1.11111
	دبلوم عالي	41.0000	-	-	2.00000-	5.50000-
	بكالوريوس	43.0000	-	-	-	3.50000-
	دراسات عليا	46.5000	-	-	-	-
المعرفة الانفعالية	دبلوم كلية فأقل	33.4444	-	***9.44444**	1.94444	0.94444
	دبلوم عالي	24.0000	-	-	***7.50000-**	***8.50000-**
	بكالوريوس	31.5000	-	-	-	1.00000-
	دراسات عليا	32.5000	-	-	-	-
التواصل الاجتماعي	دبلوم كلية فأقل	37.7222	-	***6.72222**	***5.41787**	3.47222
	دبلوم عالي	31.0000	-	-	1.30435-	3.25000-
	بكالوريوس	32.3043	-	-	-	1.94565-
	دراسات عليا	34.2500	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

بينت نتائج الجدول (12) ما يأتي:

1. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على مقياس الذكاء العاطفي ككل لصالح حملة درجة دبلوم كلية فأقل على حساب حملة درجتي (دبلوم عالي، بكالوريوس). وقد يكون هذا الاختلاف ناتج عن أن المديرين والمديرات من حملة درجة دبلوم كلية فأقل ما زالوا يعتمدون على الطرق التقليدية في الإدارة التي تعلموها من خلال ممارساتهم الإدارية مما جعل تصوراتهم نحو الذكاء

العاطفي مختلفة عن باقي المديرين، أما حملة درجتي الدبلوم العالي والبكالوريوس فقد يكون لهم وجهة نظر أخرى اكتسبوها من خلال الدراسة الجامعية وعملوا على تطبيقها بشكل مختلف عن نظرائهم حملة درجة دبلوم كلية فأقل. وتختلف النتيجة مع دراسة (الشهري، 2009) التي بينت نتائجها ووجود فروق في درجة الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

2. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على بعد إدارة الانفعالات لصالح حملة درجة دبلوم كلية فأقل على حساب حملة الدرجات العلمية (دبلوم عال، بكالوريوس، دراسات عليا).
3. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على بعد التعاطف لصالح حملة درجة دبلوم كلية فأقل على حساب حملة الدرجات العلمية (دبلوم عال، بكالوريوس، دراسات عليا).
4. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على بعد تنظيم الانفعالات لصالح حملة درجة دبلوم كلية فأقل على حساب حملة دبلوم عال.
5. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على بعد المعرفة الانفعالية لصالح حملة درجة (دبلوم كلية فأقل، بكالوريوس، دراسات عليا) على حساب حملة دبلوم عال.
6. إن الفروق في درجات المديرين والمديرات على بعد التواصل الاجتماعي لصالح حملة درجة دبلوم كلية فأقل على حساب حملة درجتي (دبلوم عال بكالوريوس). وقد يكون المدرين والمديرات من حملة درجة دبلوم كلية فأقل لديهم القدرة على التواصل الاجتماعي للحفاظ على مراكزهم القيادية بالنظر إلى تزايد أعداد الخريجين من حملة الدرجات العلمية الأعلى.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها: ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك، وهل يختلف باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي؟.

النتائج المتعلقة بالشق الأول من السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك؟.

الجدول (13)

نتائج اختبار (t.test) للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك والفروق بينهما

الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
معلم	182	63.6923	14.45946	***5.233**	**0.000**
معلمة	185	71.8000	15.20719		
الكلي	**367**	**67.7793**	**15.36666**		

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (13) أن مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى المعلمين والمعلمات قد جاء متوسطاً وقد بلغ (67.7793)، كما بينت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين جاء كذلك متوسطاً وقد بلغ (63.6923)، وكذلك تبين من النتائج أعلاه أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمات قد جاء عالياً وقد بلغ (71.8000). ومعنى هذه النتيجة أن هناك بشكل عام رضا لدى المعلمين والمعلمات نتيجة عوامل ومسببات للرضا من بينها قدرة الإدارة المدرسية على تحقيق ذلك الرضا.

وتدلل النتائج كذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (5.233) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، وقد كانت الفروق لصالح المعلمات ذوات المتوسط الحسابي الأعلى. ومرد هذه النتيجة أن المعلمات أقل حساسية نحو مسببات الرضا الوظيفي من الذكور.

النتائج المتعلقة بالشق الثاني من السؤال الثاني: هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك باختلاف العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغيرات (العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي)، والجدول (14) يبين ذلك:

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى الرضا لوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك حسب متغيرات العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر بالسنوات	25 فأقل	17	65.3529	15.54406
	26-35	212	67.9764	14.75051
	36-45	125	67.2000	16.27634
	46سنة فأكثر	13	73.3077	16.46402
الخبرة العملية	5 فأقل	83	68.2530	14.87086
	10-6	95	64.9263	15.05186
	15-11	91	66.5824	16.25769
	16 فأكثر	98	71.2551	14.74897
المؤهل العلمي	دبلوم كلية فأقل	68	73.5882	13.89860
	دبلوم عالي	20	75.1500	15.15282
	بكالوريوس	268	65.6754	15.31232
	دراسات عليا	11	69.7273	13.81370

يظهر من نتائج الجدول (14) وجود فروق ظاهرة بين قيم المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي، تختلف باختلاف متغيرات(العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي)، ولتحديد فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول (15) يبين ذلك:

الجدول (15)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق في مستوى الرضا لوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس المرحلة الأساسية في منطقة تبوك حسب متغيرات العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	547.589	3	182.530	0.772	0.511
	داخل المجموعات	85877.534	363	236.577		
	المجموع	86425.123	366			
الخبرة العملية	بين المجموعات	2106.197	3	702.066	***3.022**	**0.030**
	داخل المجموعات	84318.925	363	232.284		
	المجموع	86425.123	366			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	4609.163	3	1536.388	***6.817**	**0.000**
	داخل المجموعات	81815.960	363	225.388		
	المجموع	86425.123	366			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

لدى مطالعة النتائج في الجدول (15) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقدير المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، اعتمادا على عدم معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (0.722)عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يدل على أن المعلمين والمعلمات بغض النظر عن أعمارهم لا يختلفون في الرأي حول مسببات وعناصر الرضا الوظيفي المتوافرة لهم.

كما بينت النتائج في الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقدير المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تعزى لمتغيري (الخبرة العملية، المؤهل العلمي) اعتماداً على معنوية قيمتي (ف) المحسوبة البالغة على التوالي (3.022)، (6.817) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وللتعرف على مصادر تلك الفروق ولصالح من كانت، تم إجراء اختبار شافييه **(Scheffe)** للمقارنات البعدية، وكانت الفروق لصالح ذوي الخبرة 16 سنة فأكثر على حساب ذوي الخبرة(6-10 سنوات، 11-15 سنة). فالمعلمين ذوو الخبرة الأكثر

(16 سنة فأكثر) لديهم حوافز مادية ومعنوية بسبب خبـــرتهم الطويلـــة واعتمـــاد الإدارة على البعض منهم في المشاركة في تسيير شؤون العمل مما قد يزيد مـــن مستوى الرضا الوظيفي لديهم، مقارنة مع نظرائهم الأقل خبرة فقد يكون مـــستوى الرضا الوظيفي لديهم أقل.

أما ما يتعلق بالفروق في المؤهل العلمي فقد كانت الفروق لـــصالح حملـــة درجتي (دبلوم كلية فأقل، دبلوم عال) على حساب حملـــة درجـــة البكـــالوريوس، فالمعلمون من حملة درجة البكالوريوس قد يرون أن عناصر ومـــسببات الرضـــا الوظيفي لا تتناسب مع مؤهلهم العلمي وقد يكونوا من صغار الـــسن والـــذين قـــد يبحثون عن فرص أخرى أفضل. والجدولين التاليين (16، 17) تبين ذلك:

الجدول (16)

نتائج اختبار شافييه للمقارنات البعدية (Scheffe) للتعرف إلى الفروق بين درجات المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	**المتوسط الحسابي**	5 فأقل	10-6	15-11	16 فأكثر
5 فأقل	68.2530	-	3.32670	1.67059	3.00209-
10-6	64.9263	-	-	1.65610-	***6.32879-**
15-11	66.5824	-	-	-	***4.67268-**
16 فأكثر	71.2551	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

الجدول (17)

نتائج اختبار شافييه للمقارنات البعدية (Scheffe) للتعرف إلى الفروق بين درجات المعلمين والمعلمات على مقياس الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	**المتوسط الحسابي**	دبلـــوم كليـــة فأقل	دبلوم عالي	بكالوريوس	دراسات عليا
دبلوم كلية فأقل	73.5882	-	1.56176-	**7.91286**	3.86096
دبلوم عالي	75.1500	-	-	**9.47463**	5.42273
بكالوريوس	65.6754	-	-	-	4.05190-
دراسات عليا	69.7273	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك والرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات؟.

الجدول (18)

قيم معاملات الارتباط بين الذكاء العاطفي وأبعاده للمديرين والمديرات والرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات

		الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي
الرضا الوظيفي	**R**	*0.121	*0.118	*0.119	*0.139	*0.122	*0.126
	Sig	0.021	0.024	0.023	0.011	0.020	0.016

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الواردة في الجدول (18) إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.121) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ويعكس علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين بمعنى أن توافر الذكاء العاطفي لدى المديرين والمديرات يؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات.

كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات وقدرة المديرين والمديرات على إدارة الانفعالات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.118) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ويعكس علاقة ضعيفة بين المتغيرين، وهذا معناه أن قدرة المديرين على التحكم في انفعالات السلبية والتعامل مع المواقف المثيرة للعصابية والسيطرة عليها ومعالجة المواقف الطارئة ومشاكل العمل بهدوء والقدرة على تحويل تلك المواقف المؤدية إلى الانفعال ولصالح العمل ستؤدي إلى تحقيق مستوى مقبول من الرضا لدى المعلمين والمعلمات.

وبينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والتعاطف لدى المديرين والمديرات حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط (0.119) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) ويعكس علاقة ضعيفة بين المتغيرين، وهذا معناه أن لدى المديرين والمديرات قدرة على إدراك انفعالات المعلمين والمعلمات والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجاتهم والتناغم معها والاتصال والتواصل معهم مما ساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات.

وأشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات وقدرة المديرين والمديرات على تنظيم الانفعالات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.139) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) ويعكس علاقة ضعيفة بين المتغيرين، وهذا معناه قدرة المديرين والمديرات على توجيه الانفعالات إلى تحقيق الانجاز وخدمة الصالح العام وصنع قرارات جيدة لحل مشاكل العمل وتسيير العملية التربوية التعليمية مما أنعكس إيجاباً مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات ومعرفة المديرين والمديرات الانفعالية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.122) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) ويعكس علاقة ضعيفة بين المتغيرين، وهذا معناه قدرتهم على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث مما انعكس على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات بصورة ايجابية.

وأخيراً بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات والتواصل الاجتماعي لدى المديرين والمديرات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.126) وهو معنوي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) ويعكس علاقة ضعيفة بين المتغيرين، وهذا معناه قدرة المديرين والمديرات على التأثير في المعلمين والمعلمات من خلال فهمهم لانفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى يقومون بذلك، ومتى يساندون المعلمين والمعلمات والتصرف بطريقة لائقة ومقبولة مما يقلل من التوتر ويزيد من رضاهم عن العمل. تلتقي النتيجة مع دراسة

مكدويل وبيل (McDowell & Bell.,1997) التي بينــت نتائجهــا أن الــوعي بالذات، وإدارة الانفعالات، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، تعتبر قدرات هامــة فــي إعداد القادة الأكاديميين، وان النقص في هذه القدرات العاطفية سيؤدي إلى حدوث خلل وظيفي لدى الموظفين.

2.4 التوصيات:

اعتمادا على النتائج السابقة، توصي الدراسة بما يلي:

1. قيام إدارة التعليم في منطقة تبوك بإعداد برامج تدريبية وإرشادية للمــديرين والمديرات للعمل على تنمية مهارات الذكاء الانفعالي لكليهما.
2. إجراء المزيد من الدراسات حول المتغيرين بحيث تتناول منــاطق مختلفــة داخل المملكة العربية السعودية.

المراجع

أ- المراجع العربية:

البلوي، خولة، (2003)، **الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعي لدى عينة من طالبات كلية التربية بكلية تبوك**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الرياض، السعودية.

الجعيد، محمد، (2011)، **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

حسين، محمد، (2005)، **مدخل إلى نظريات الذكاء المتعدد**، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة.

الخضر، عثمان، (2006م). **الذكاء الوجداني**. الكويت: شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع

الخوالدة، محمود، (2004) ، **الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي**، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن.

شعلة، الجميل، (2005)، أثر تفاعل الذكاء العاطفي والقدرة على اتخاذ القرار لدى طلاب التدريب الميداني بكلية المعلمين بمكة المكرمة، **مجلة كلية التربية بجامعة بنها**، مصر، (65)، 137-160.

الشهري، سعد، (2009)، **الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

الضبعان، محمد، (2008)، **دوافع العمل وحوافزه وأهميته في تحقيق الرضا الوظيفي**، إدارة البحوث والدراسات، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

الطراونة، احمد،(2001)، **الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاعات الصناعة الغذائية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية. عمان.

الطلالعة، محمود، (2007)، **تحري الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي وإيجاد علاقته بالقلق لدى طلبة جامعة مؤتة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

العبدلي، سعد، (2009)، **الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزواجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

عثمان، فاروق ورزق، محمد، (2002)، **مقياس الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه**، في عبده، عبد الهادي، وعثمان فاروق السيد، القياس والاختبارات النفسية أسس وأدوات، دار الفكر العربي، القاهرة.

عجين، علي، (2009)، الذكاء العاطفي الذاتي وتطبيقاته في السنة النبوية، **مجلة المنارة**، 15(1)، ص ص: 47-77.

العمري، خالد، (1992)، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، **مؤتة للبحوث والدراسات**، 7(2)، ص ص: 11-37.

العيتي، ياسر، (2004)، **الذكاء العاطفي في الإدارة والقيادة**، دار الفكر، دمشق، سوريا.

عيسى، جابر ورشوان، ربيع، (2006)، الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال، **مجلة دراسات تربوية واجتماعية**، كلية التربية، جامعة حلوان، 12(4)، 45-130.

محمود، سليمان ومطر، عبد الفتاح، (2002)، أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الأبناء . **مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية جامعة الأزهر** . العدد (111) ، ص 89- 128 .

المصدر، عبد العظيم، (2008)، الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة، **مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية**، 16(1)، ص ص: 587-632.

المواجـــدة ، خالـــد، (2004) . **الخـــصائص الـــسيكومترية لاختبـــار مـــاير وسالوفي وكاروسو للذكاء الانفعـــالي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

النمر، سعود بن محمد، (1990)، الرضا الـــوظيفي للموظـــف الـــسعودي فـــي القطاعين العام والخاص، **مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية**، مجلـــد 6، عدد1، ص: 10-63.

ب - المراجع الأجنبية:

Austin, E, Saklofske, D& Egan,V, (2005), Personality, Well-Being and Health Correlated or Train Emotional, **Intelligence Personality & Individual Difference**, 38(3), p:547-559.

Bar-on, R,(2006), The Bar-on Model of Emotional – Social Intelligence (ESI), **Psicothema**, 18(1), pp: 13-25.

Cherniss, C, (2000), Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters, **Paper Presented at The Annual Meeting to The Society For Industrial and Organizational Psychology**. New Orleans, LA. Available on: www.Eicconsortium.org

Dawda, D. & Hart, S. (2000)."Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-on emotional quotient inventory (E.Q.I) in University Students". **Personality and Individual Differences**, Vol. 28, pp: 797-812.

Gannon, N & Ranzijn, R, (2005), Does Emotional Intelligence Predict Unique Variance In Live Satisfaction Beyond IQ and Personality?. **Personality and Individual Difference**, 38, 1353-1364.

Goleman, D, (1995), **Emotional Intelligence**, New York: Bantam Book.

Goleman, D, (1998), **Working With Emotional Intelligence**. New York: Bantam.

Grunfeld, F. (2005), Job stress and job satisfaction of cancer care workers, **Public Management Journal,** 14 (1), 61-69.

Hampel, V. A . (2002 **) .** Exploring associations between emotional intelligence and relationship quality utilizing the Mayer , Salovey , and Caruso Emotional Intelligence Test(MSCEIT). **Iowa State University. available on :**http://www. Lip.umi.com/dissertation

Hazard, T. (1991). **(A Study of the Job Satisfaction of Nebraska Public High School Principals)**. (Dissertation Abstracts International)-A52/06,p.1964.

Humphery, R.H. (2002). "The many Faces of emotional leadership". **Leadership Quarterly**, Vol. 13. pp. 56-144.

Ibrahim . Y (1996), **Job satisfaction among public health inspectors in Jordan**, Amman, Jordan.

Landy, F.j. (2005). "Some Historical and Scientific Issues Related to Research on Emotional Intelligence". **Journal of Organizational Behavior,** Vol.26. pp. 41-109**.**

Lyusin , B . D. (2006) . Emotional intelligence as a mixed construct : Its relation to personality and gender . **Journal of Russian and East European Psychology** . 44 (6) , pp 54 – 68

Martha, T.& George,M.(2001). Emotional intelligence: the effect of gender,GPA,ethnicity. **Paper presented at the Annual Meeting of the Mid- South Educational research Association. Mexico city**, November 14-16.

Martineez-Pons, M, (1997), The Relation of Emotional Intelligence With Selected Areas of Personality Functioning, **Imagination, Cognition and Personality**, 17(1), p: 3-13.

Mayer ,J . D . & Salovey , P .(1997).**What is emotional intelligence ? Emotional development and emotional intelligence implications for educators** , New York : Basic Books

Mayer, J & Salovey, P, (1993), The Intelligence of Emotional Intelligence, **Intelligence**, 17(4), pp: 433-442.

McDowell, J.. & Bell, E. (1997). Emotional Intelligence and Educational Leadership at East Carolina University. **Paper presented to the Annual Meeting of the National Council for Professors of Educational Administration,** East Carolina University.

Myers, L& Tucker, M (2005), Increasing Awareness of Emotional Intelligence in A Business Curriculum, **Business Communication Quarterly**, 68(1), pp: 15-25.

Nasir, M., & Masrur, R.(2010). An exploration of emotional intelligence of the students of IIUI in relation to gender, age and academic achievement**. Bulletin of Education and Research**, 32(1): 37-51.

Orme , G . (2001) . **Emotionally intelligence living** . Available on ; http // eiuk .com .Iemotboo .let

Salovey, P. & Mayer, j. (1990). Emotional Intelligence imagination. **Cognition and Personality,** Vol. 9, pp. 185-211.

Schulz ,M . & Brown , R .(2003) . Emotion states – emotional intelligence and disruptive behavioral in adolescents . **Australian Journal of Psychology** . 55 , p 231.

Steven, N. (2005), **Pay Satisfaction And Organizational Outcomes**,. 58(3), 613-640.

الملحق (أ)

مقياس الذكاء الانفعالي

ملحق (أ)

مقياس الذكاء الانفعالي

جامعة مؤتة

قسم علم النفس التربوي

أخي المدير.....................أختي المديرة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الطالب بإجراء دراسة بعنوان: علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي، راجيا التكرم بالإجابة على فقرات المقياس المرفق بدقة واهتمام بوضع إشارة (X) بجانب العبارة التي تنطبق عليك، وسيتم التعامل مع المعلومات الواردة إلينا من طرفكم بكامل السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.....

المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1. العمر	( ) 25 سنة فأقل	( ) 36-45 سنة
	( ) 26-35 سنة	( ) 46 سنة فأكثر
2. المؤهل التعليمي	( ) دبلوم كلية فاقل	( ) دبلوم عالي
	( ) بكالوريوس	( ) دراسات عليا
3. الخبرة العملية	( ) 5 سنوات فاقل	( ) 11-15 سنة
	( ) 6-10سنوات	( ) 16 سنة فأكثر
4. الوظيفية	( ) مدير	( ) مديرة

الرقم	الفقرة	يحدث دائما	يحدث غالبا	يحدث أحياناً	يحدث نادرا	لا يحدث
1	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
2	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
3	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي					
4	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج					
5	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي					
6	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها					
7	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة					
8	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهول					
9	أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفيا بإرادتي					
10	أستطيع استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة بيسر					
11	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر					
12	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي					
13	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات مهمة في حياتي					
14	يضل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي					
15	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط					
16	أنا حساس لاحتياجات الآخرين					
17	أنا جيد في الاستماع لمشاكل الآخرين					
18	أجيد فهم مشاعر الآخرين					
19	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات					

	وجوههم					
20	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين					
21	أبدي الاهتمام بأحاسيس الآخرين					
22	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة					
23	لدي القدرة على الإحساس بانفعالات الآخرين					
24	أشعر بالمشاعر والانفعالات التـــي لا يـــضطر الآخرون للإفصاح عنها					
25	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم					
26	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التـــي لا يفصحون عنها					
27	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج					
28	أنا صبور عندما لا أحقق نتائج سريعة					
29	عندما أقوم بعمل ممل فأنني أستمتع بالعمل					
30	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة					
31	أتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به					
32	أستطيع أنجاز الأعمال المهمة بكل قوة					
33	أستطيع أنجاز المهام بنشاط وتركيز عال					
34	أستطيع أن أتحمل الضغوط					
35	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط					
36	أستطيع أن أنهمك في إنجاز أعمـــالي رغـــم أي تحدي					
37	أستطيع التركيز انتباهي في الأعمال المطلوبـــة مني					
38	أستطيع أن أنحي عواطفي جانباً عنـــدما أقـــوم بانجاز أعمالي					
39	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي					
40	أستخدم الانفعالات السلبية والايجابية في قيـــادة					

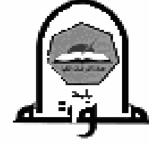
	حياتي					
41	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي					
42	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
43	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين					
44	أستطيع ادارك مشاعري الصادقة					
45	أستطيع التعبير عن مشاعري					
46	أعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري					
47	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام					
48	أدرك بان لدي مشاعر رقيقة					
49	يغمرني المزاج السيئ					
50	لا أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم					
51	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين					
52	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء					
53	لدي القدرة على التأثير على الآخرين					
54	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين					
55	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين					
56	أمتلك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم					
57	يراني الناس بأنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين					
58	عندما أغضب لا يظهر علي أثار الغضب					

الملحق (ب)

مقياس الرضا الوظيفي بصورته الأولية

ملحق (ب)

مقياس الرضا الوظيفي بصورته الأولية



جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم التربوية- قسم علم النفس

حضرة الدكتور...............................المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الطالب بإعداد دراسة بعنوان: اثر الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك على الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي- قسم علم النفس في جامعة مؤتة، ولإغراض هذه الدراسة فقد قام الباحث بالاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي المرافق علماً بأن الإجابة عن فقرات المقياس ستكون وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

راض جداً	راضي	محايد	غير راض	غير راض جداً

وقد قام الباحث بالاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي الذي طوره واستخدمه وز وزملاؤه (Weiss, et al) لقياس لرضا الوظيفي العام للعاملين في أي تنظيم رسمي والمعروفة باسم استبانة مينيسوتا للرضا (MSQ) واستخدمه (العمري، 1992) في دراسة المعنونة ب: **مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية**. وبما أنكم المختصون في هذا المجال يسرني أن أضع بين أيديكم هذا المقياس في صورته الأولية لقراءتها وتحكيمها من حيث:

1. ملائمته للبيئة السعودية.
2. وضوح الفقرات وسلامتها العلمية واللغوية.
3. إضافة أو حذف أو تعديل ما ترونه مناسبا.

هذا وسيكون لأرائكم وتوجيهاتكم الأثر الفعال في تطوير المقياس لذا أرجو إبداء رأيكم في كل فقرة بوضع إشارة (×) في الحقل الذي ترونه مناسبا وتدوين ملاحظاتكم (حذف، إضافة، تعديل، دمج، إعادة صياغة)

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الجزء الأول: ويشتمل على المعلومات الشخصية والوظيفية للمعلمين والمعلمات على النحو الآتي:

3. العمر	( ) 25 سنة فأقل	( ) 36-45 سنة
	( ) 26-35 سنة	( ) 46 سنة فأكثر
4. المؤهل التعليمي	( ) دبلوم كلية فاقل	( ) دبلوم عالي
	( ) بكالوريوس	( ) دراسات عليا
3. الخبرة العملية	( ) 5 سنوات فاقل	( ) 11-15 سنة
	( ) 6-10سنوات	( ) 16 سنة فأكثر
4. الوظيفية	( ) معلم	( ) معلمة

الجزء الثاني: تتعلق الفقرات التالية بمستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات.

الجوانب العشرون التي يقيسها المقياس هي: استغلال القدرات، الانجاز، النشاط وحجم العمل، التقدم الوظيفي، السلطة، سياسة المؤسسة، الأجور، والمكافآت، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، الاعتبار والتقدير، المسؤولية، الاستقرار والأمن الوظيفي، الخدمة الاجتماعية، المركز الاجتماعي، العلاقات مع المسؤولين، أسلوب اتخاذ القرار، فرص التنويع والتجديد، ظروف العمل بشكل عام:

الرقم	المتغير	وضوح العبارة		سلامة الصياغة		انتماء الفقرة		ملاحظات
	الفقــــــرة	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	
1	الفرص المتاحة لاستغلال قدراتك							
2	شعورك بالانجاز							
3	حجم العمل الذي تقوم به							
4	الفرص المتاحة لك للتقدم وظيفيا ومهنيا							
5	السلطة والصلاحيات الممنوحة لك							
6	الأسلوب الذي يتم فيه تطبيق السياسة التربوية في الميدان							
7	الأجور والمكافآت والمنافع التي تتمتع بها							
8	أسلوب التعامل بين الزملاء (معلمين وإداريين)							
9	الفرص المتاحة لتطبيق أفكارك وأساليبك في العمل							
10	الفرص المتاحة لك للعمل باستقلالية							
11	إمكانية العمل بما لا يتعارض مع ضميرك ومبادئك							
12	تقدير المسؤولين واحترامهم لك							
13	الحرية في استخدام أحكامك وتقديرك							
14	شعورك بالأمن والاستقرار الوظيفي							

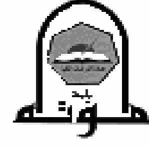
15	الفرص المتاحة لك لخدمة الناس (المجتمع)							
16	احترام وتقدير المجتمع لك							
17	أسلوب تعامل المسؤولين معك							
18	فرص التنويع والتجديد في عملك							
19	الأسلوب الذي يتم فيه اتخاذ القــرار علـــى مستوى المديرية والوزارة							
20	ظروف العمل التي تعيشها كمعلم (معلمة)							

ملحق (ج)

مقياس الرضا الوظيفي بصورته النهائية

ملحق (ج)

مقياس الرضا الوظيفي بصورته النهائية



جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم التربوية- قسم علم النفس

أخي المعلم......................أختي المعلمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يقوم الطالب بإعداد دراسة بعنوان: علاقة الذكاء العاطفي لمديري ومديرات مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس التربوي- قسم علم النفس في جامعة مؤتة، لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات المقياس المرفق بوضع إشارة (×) في الحقل الذي ترونه مناسباً.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية:

5. العمر	( ) 25 سنة فأقل	( ) 36-45 سنة
	( ) 26-35 سنة	( ) 46 سنة فأكثر
6. المؤهل التعليمي	( ) دبلوم كلية فاقل	( ) دبلوم عالي
	( ) بكالوريوس	( ) دراسات عليا
3. الخبرة العملية	( ) 5 سنوات فاقل	( ) 11-15 سنة
	( ) 6-10سنوات	( ) 16 سنة فأكثر
4. الوظيفية	( ) معلم	( ) معلمة

الجزء الثاني: تتعلق الفقرات التالية بمستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات.

الجوانب العشرون التي يقيسها المقياس هي: استغلال القدرات، الانجاز، النشاط وحجم العمل، التقدم الوظيفي، السلطة، سياسة المؤسسة، الأجور، والمكافآت، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، الاعتبار والتقدير، المسؤولية، الاستقرار والأمن الوظيفي، الخدمة الاجتماعية، المركز الاجتماعي، العلاقات مع المسؤولين، أسلوب اتخاذ القرار، فرص التنويع والتجديد، ظروف العمل بشكل عام:

الرقم	الفقـــــــــرة	راض تماماً	راض	محايد	غير راض	غير راض تماما
1	الفرص المتاحة لاستغلال قدراتك من خلال الوظيفة					
2	شعورك بالانجاز من خلال الوظيفة					
3	حجم العمل الذي تقوم به					
4	الفرص المتاحة لك للتقدم وظيفيا ومهنيا					
5	السلطة والصلاحيات الممنوحة لك في أداء عملك					
6	الأسلوب الذي يتم فيه تطبيق السياسة التربوية في الميدان					
7	الأجور والمكافآت والمنافع التي تتمتع بها					
8	أسلوب التعامل بين الزملاء (معلمين وإداريين)					
9	الفرص المتاحة لتطبيق أفكارك وأساليبك في العمل					
10	الفرص المتاحة لك للعمل باستقلالية					
11	إمكانية العمل بما لا يتعارض مع ضميرك ومبادئك					
12	تقدير المسؤولين لما تقوم به من عمل					
13	الحرية في استخدام أحكامك وتقديرك					
14	شعورك بالأمن والاستقرار الوظيفي					
15	الفرص المتاحة لك لخدمة الناس (المجتمع) من خلال الوظيفة					
16	احترام وتقدير المجتمع لوظيفتك					

					أسلوب تعامل المسؤولين معك	**17**
					فرص التنويع والتجديد في عملك	**18**
					الأسلوب الذي يتم فيه اتخاذ القـــرار علـــى مـــستوى الإدارة والوزارة	**19**
					ظروف العمل التي تعيشها كمعلم (معلمة)	**20**

الملحق (د)

قائمة بأسماء المحكمين

ملحق (د)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة	جهة العمل
1	الدكتور محمد السفاسفة	أستاذ	جامعة مؤتة، الأردن.
2	الدكتور علي الهنداوي	أستاذ مشارك	جامعة مؤتة، الأردن.
3	الدكتور محمد عبد العزيز الطالب	أستاذ مشارك	جامعة تبوك، السعودية.
4	الدكتور بدري أبو الحسن	أستاذ مشارك	جامعة تبوك، السعودية.
5	الدكتور أسامة فراج	أستاذ مشارك	جامعة تبوك، السعودية.
6	الدكتور إبراهيم الطراونة	وزارة المالية، الأردن.	

المعلومات الشخصية

الاسم: نعيم بن عبدالله بن أحمد المنصوري

الكلية: العلوم التربوية

التخصص: علم نفس تربوي

السنة: 2012

هاتف رقم: 00966554554434

البريد الإلكتروني: naem1man1@hotmail.com